



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

생태관광지 방문객의 동기와

만족에 관한 연구

— 거문오름 방문객을 중심으로 —



제주대학교 경영대학원

관광경영학과 관광경영전공

양 성 우

2011년 2월

생태관광지 방문객의 동기와 만족에 관한 연구

- 거문오름 방문객을 중심으로 -

지도교수 오 상 훈

양 성 우

이 논문을 관광학 석사학위 논문으로 제출함

2011 년 2 월

양성우의 관광학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 최 병 길 (인)

위 원 박 시 사 (인)

위 원 오 상 훈 (인)

제주대학교 경영대학원

2011 년 2 월

A Study on Motivation and Satisfaction of Ecotourism Destination Visitors

– Focused on the Visitors to GEOMUNOREUM –

Sung–Woo Yang

(Supervised by professor Sang–Hoon Oh)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for
the degree of Master of Tourism Science

2011 . 2 .

This thesis has been examined and approved.

February 2011

Department of Tourism Management
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

제 1 장 서 론	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구목적	3
3. 연구방법과 범위	3
제 2 장 이론적 고찰	5
1. 생태관광	5
1) 생태관광의 등장 배경	5
2) 생태관광의 개념 및 특성	7
3) 생태관광객의 개념과 특성	15
2. 관광동기	20
1) 관광동기의 개념 및 특성	20
2) 관광동기의 유형 및 측정방법	28
3) 생태관광동기의 특성	33
3. 관광만족	35
1) 관광만족의 개념	35
2) 관광만족의 유형	38
3) 관광만족의 측정 방법	40
4) 관광동기와 만족과의 관계	44
4. 거문오름 생태관광지 현황과 특성	45
1) 현황과 특성	45
2) 조사대상지 선정배경	48
5. 선행연구의 고찰	50

제 3 장 연구 설계	54
1. 연구모형의 설계 및 가설의 설정	54
1) 연구모형의 설계	54
2) 연구가설의 설정	54
2. 실증조사의 설계	55
1) 설문지 구성	55
2) 자료수집과 분석방법	58
제 4 장 실증분석 결과	59
1. 관광객 특성과 측정도구 분석	59
1) 관광객 특성 분석	59
2) 측정도구의 신뢰도 및 타당성 분석	61
2. 연구가설의 검증	68
1) 가설 1의 검증	68
2) 가설 2의 검증	71
3) 가설 3의 검증	74
4) 가설 4의 검증	76
5) 가설 5의 검증	76
3. 분석결과에 대한 시사점	78
1) 분석결과 요약	78
2) 분석결과의 해석 및 제언	82
제 5 장 결론	85
참 고 문 헌	88
설 문 지	99
ABSTRACT	103

표 목 차

<표 2-1> 생태관광의 정의	9
<표 2-2> 생태관광과의 유사개념 비교	10
<표 2-3> 생태관광의 구성 요소	12
<표 2-4> Lindberg의 생태관광객 분류	15
<표 2-5> 대중관광객과 생태관광객의 비교	17
<표 2-6> 생태관광객의 특성	19
<표 2-7> Glüksmann의 관광원인	29
<표 2-8> McIntosh의 관광동기의 분류	29
<표 2-9> Mill과 Morrison의 관광욕구와 동기요인	30
<표 2-10> 관광동기 유형에 관한 선행연구	32
<표 2-11> 생태관광동기의 특성 선행연구	34
<표 2-12> 관광만족의 개념정의들	38
<표 2-13> 관광만족의 유형	40
<표 2-14> 관광만족도의 구성	43
<표 2-15> 유형별 거문오름 방문객 현황	47
<표 2-16> 연도별, 월별 거문오름 방문객 현황	47
<표 2-17> 제주도내 주요 생태관광 현황	49
<표 3-1> 설문지의 구성	56
<표 3-2> 관광동기 척도	57
<표 3-3> 관광만족 척도	57
<표 4-1> 거문오름을 방문한 관광객의 인구통계학적 특성	59
<표 4-2> 거문오름을 방문한 관광객의 관광특성	61
<표 4-3> 관광동기 기술통계 분석	62
<표 4-4> 관광동기 척도의 신뢰도 검증	63
<표 4-5> 관광동기 척도의 타당성 검증 결과	64
<표 4-6> 관광만족 기술통계 분석	66

<표 4-7> 관광만족 척도의 신뢰도 검증	66
<표 4-8> 부문별 만족 척도의 타당성 검증 결과	67
<표 4-9> 재방문 및 추천의도 기술통계 분석	68
<표 4-10> 인구통계학적 특성에 따른 관광동기 차이분석	69
<표 4-11> 관광특성에 따른 관광동기 차이분석	70
<표 4-12> 인구통계학적 특성에 따른 관광만족 차이분석	72
<표 4-13> 관광특성에 따른 관광만족 차이분석	73
<표 4-14> 관광동기 요인에 따른 군집분석 결과	75
<표 4-15> 관광동기 집단에 따른 관광만족 차이분석	75
<표 4-16> 관광동기 집단에 따른 재방문과 추천의도 차이분석	76
<표 4-17> 관광만족과 재방문 의도 회귀분석	77
<표 4-18> 관광만족과 추천 의도 회귀분석	78
<표 4-19> 가설검증 결과 종합	82

그림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름	4
[그림 2-1] 생태관광의 개념	8
[그림 2-2] 생태관광의 틀	12
[그림 2-3] 관광동기의 추구(seeking)와 탈출(escaping) 모형	24
[그림 2-4] 관광동기의 추진(push) 및 유인(pull) 이론 모형	28
[그림 3-1] 연구모형	54

제 1 장 서 론

1. 연구의 배경

20세기 후반에 들어서면서 급속하고도 무분별한 경제개발로 인해 지구상의 생활환경과 자연생태계의 파괴로 인해 환경문제는 인류의 생존과 직결된 문제로서 더 이상 간과하거나 무시할 수 없다는 위기의식이 등장하게 되었다. 이러한 환경문제는 어느 특정 개인, 지역 및 한 나라의 문제가 아니라 범지구적인, 국제간의 문제임을 인식하게 되었다. 이러한 인식하에 WTO(World Tourism Organization)에서는 마닐라선언(1980)과 리우(Rio)헌장(1992)을 통해 관광의 자유와 환경에 대한 역할에 대한 선언을 하였으며 WTTC(World Travel & Tourism Council) WTO, EC(Earth Council) 등 3개의 국제기구에서는 “여행과 관광산업을 위한 의제 21: 환경적으로 지속 가능한 개발을 향해”를 공동으로 채택하고 환경을 보호하고자 선언하였다¹⁾. 이렇게 환경문제에 대한 국제적 논의는 지속가능한 개발이라는 새로운 패러다임을 만들게 되었고, 성장패러다임에서 생태패러다임으로의 변화는 관광부문에서 지속가능한 관광으로 나타나게 되었다²⁾.

한편, 관광산업에서 가장 큰 비중을 차지하고 있는 대중관광은 활동의 형태에 불문하고 대량의 사람들이 참여하는 관광으로 주로 표준화되고 패키지화되어 융통성에 제한된 관광이다³⁾. 이러한 대중관광은 더 많은 사람들이 관광에 참여할 수 있는 기회를 제공하는 반면, 물리적, 사회적, 문화적 환경에 많은 피해를 가져올 수도 있다는 부정적 영향을 갖고 있다. 이러한 대중관광의 부정적인 영향에 대한 지각과 비판으로 지속가능한 관광의 개념을 지닌 대안관광이 등장⁴⁾하게 되었고 그 실천적 형태로 생태관광(Ecotourism)이 등장하게 되었다⁵⁾.

-
- 1) 이귀옥(2000). 생태관광자의 개인 특성에 따른 관광 활동참여와 만족에 관한 연구, 대구대학교 대학원 박사학위논문, p.1.
 - 2) 조진희(2006). 지속가능한 생태관광을 위한 관광객의 관광태도, 관광동기 및 환경의식, 계명대학교대학원 박사학위논문, p.1.
 - 3) 박석희(2001). 전통적 대중관광의 문제와 대안, 『지속가능한 관광』, 일신사.
 - 4) 환경부(2002). 『생태관광 지침개발 및 활성화 방안』, 환경부, p.2.
 - 5) 조진희(2006). 전개논문. p.2.

생태관광이란 단어가 태동한지 20여년 만에 UN은 2002년을 ‘생태관광의 해’로 정할 만큼 전 세계의 관심을 받고 있다. WTO의 2004년 자료에 따르면 생태관광은 매년 20~30%의 성장률이 보이고 있으며 2004년 현재 세계관광시장의 7%를 차지하고 있고 2012년에는 25%에 이를 것으로 전망하고 있다⁶⁾.

국내에서도 환경에 대한 국민들의 관심이 급증하면서 보전가치가 우수한 자연지역을 방문하는 관광객이 매년 큰 폭으로 증가하고 있다. 이러한 국민들의 생태관광수요를 충족하기 위해 문화관광부 등 관련 부처는 지방자치단체의 생태관광개발사업을 지원하고 있다. 그러나 이러한 단기간의 급성장은 오히려 현실적으로 ‘무늬만 생태관광’의 문제를 초래하고 있으며, 이론적으로는 생태관광에 대한 개념의 혼란을 초래하고 있다⁷⁾. 또한 기존의 대중관광과 차이가 없으면서도 생태관광이라는 용어를 마케팅수단으로 활용하면서 생태계 훼손이 정당화되는 등 문제점들이 나타나고 있다⁸⁾.

이는 외국처럼 기존의 대중관광에 대한 부정적 영향을 해결하기 위한 방안으로 생태관광이 등장한 것이 아니라 외국에서의 무조건적인 도입과 모방으로 인해 발전적·진보적 개념으로서의 명확한 개념조차 정의되어 있지 않고 있다. 특히, 생태관광의 중요성에도 불구하고 생태관광에 대한 체계적인 연구는 부족하며, 기존의 연구도 대부분 외국사례를 통한 단순한 시사점 제시나 기존문헌을 토대한 개념정립, 현황과약, 필요성, 개발방향 제시 등 개념과 이론을 소개하는 수준에서 머물고 있는 실정이다⁹⁾. 특히 생태관광객에 대해서는 개념조차 불분명하여 관련 연구마다 상이한 생태관광객의 특성이 나타나고 있으며, 생태관광객의 행동을 설명하는 연구는 상당히 부족하고, 생태관광객과 대중관광객에 대한 구분 또한 애매한 실정이다¹⁰⁾.

최근 들어 생태관광지를 방문한 방문객을 대상으로 생태관광의 동기와 태도, 만족, 영향요인 등에 대한 연구가 이루어지고 있으나 관광만족에 대한 부분은 대

6) 중앙일보(2010. 8. 27) 생태관광, 함께 가보실까요.

7) 김성진(2002). 『생태관광진흥방안 연구』, 한국문화관광정책연구원. p.8

8) 나윤중(2000). Destination의 새로운 해석, 『한국공원휴양학회지』, 2, pp.80-94; Sirakaya, E, V. Sasidharan, & Sonmez.(1999). Redefining ecotourism : The need for a supply-side view. *Journal of Travel Research* , 38(2), pp.168-172.

9) 노용호(2004). 생태관광자 만족의 영향요인과 행동반응. 경북대학교 대학원 박사학위논문.

10) 조진희(2006). 전개논문.

부분 전반적인 만족, 재방문 및 추천의도에 대한 연구가 주를 이루고 있다.

따라서 본 연구는 UNESCO 세계자연유산 등재와 2010년 2월에 한국형 생태관광 10대 모델 사업지로 선정된 한국의 대표적인 생태관광지인 제주지역의 거문오름을 방문하는 관광객을 대상으로 방문특성에 따른 동기 및 만족에는 어떠한 차이가 있는지, 관광동기에 따라 관광만족 및 재방문 및 추천의사에는 어떠한 차이가 있는지에 대한 실증적인 규명을 통해 지속가능한 생태관광개발과 생태관광객 유치에 위한 관광마케팅활동에 유용한 정보를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 생태관광지 관광객의 동기와 만족 간에 관계와 영향의 정도를 실증적으로 검증하는데 있다. 이러한 목적을 달성하기 위해 본 연구의 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 생태관광, 생태관광객, 관광동기, 관광만족에 관한 이론적 검토를 통해 이들의 개념적 속성과 특징, 상호관계 등을 개념적으로 재정립하는 것이다.

둘째, 생태관광지 방문한 관광객을 대상으로 관광객특성, 관광동기, 관광만족, 재방문·추천의도 등 관련 요인간의 가설을 실증적으로 검증하는 것이다.

셋째, 생태관광지 관리 및 개발, 마케팅활동 등에 유용한 정보를 제공하고자 한다.

3. 연구방법과 범위

본 연구의 연구 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법과 경험적 연구를 병행한 체계론 적인 접근법과 연역적 연구방법을 채택했다.

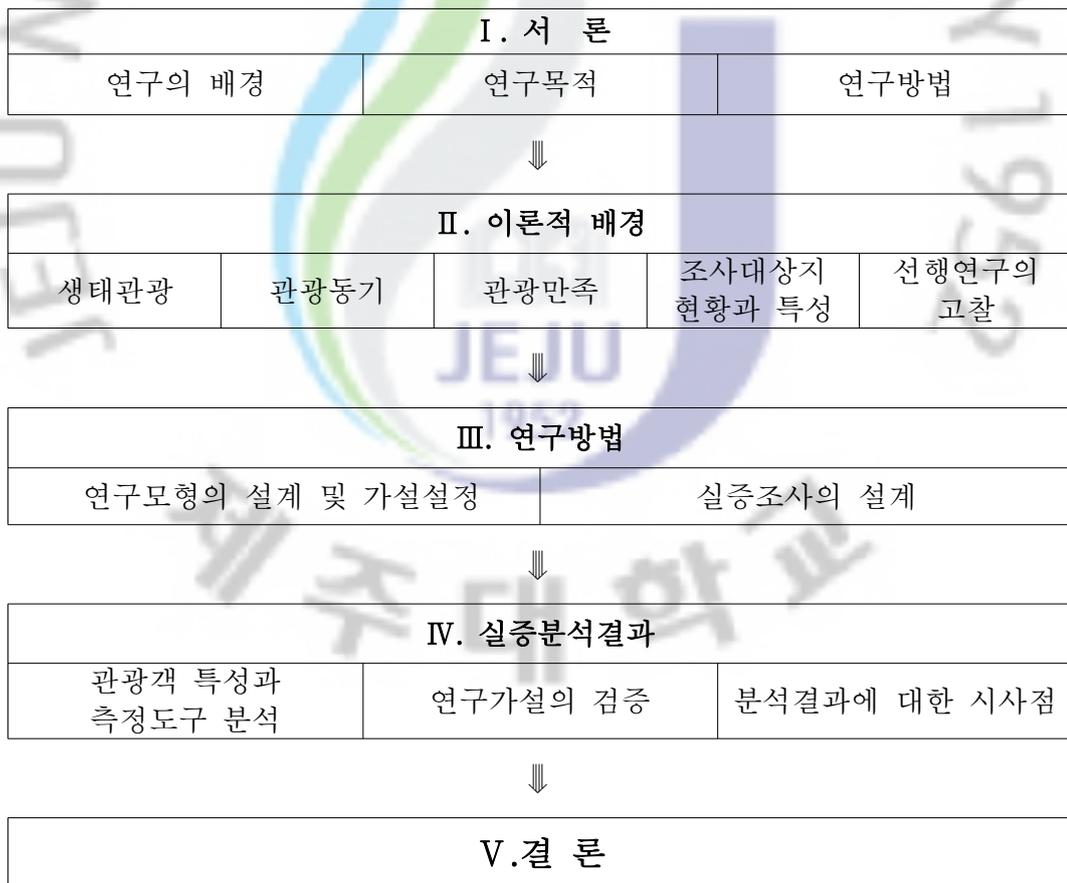
먼저, 생태관광의 개념과 특성을 고찰하고 관광동기, 관광만족 등에 관한 기존 이론과 관련 선행연구결과를 종합적으로 검토하고 이를 통해 연구주제에 적합한 이론적 진술에 근거하여 가설을 설정하고 이를 검증하기 위한 경험적 자료를 설문조사를 통해 수집, 분석 검증할 것이다.

본 연구의 자료조사는 특정한 기간에 이루어졌으며, 그 동안 수집된 자료를 토대로 연구개념 간의 관계를 찾아내고자 하였다. 따라서 본 연구는 횡단적 연구와 양적 연구의 성격을 지니고 있다.

본 연구의 범위는 공간적으로 제주지역에 위치한 생태관광지인 거문오름에 국한하고 있으며 시간적으로는 2010년 11월 20일부터 11월 26일까지 7일간의 조사 자료에 한정하고 있다. 내용적으로는 생태관광지 방문객의 특성별 관광동기 및 관광만족 차이, 생태관광객의 관광동기에 따른 관광만족과 재방문 및 추천의도간의 관계를 규명하는데 있다.

자료의 분석은 SPSS windows for package 프로그램을 이용하여 응답자의 특성 및 가설검증을 실시한다.

위와 같은 연구방법에 의한 본 연구의 전체적인 흐름은 다음 [그림 1-1]과 같다.



[그림1-1] 연구의 흐름

제 2 장 이론적 고찰

1. 생태관광

1) 생태관광의 등장 배경

생태관광이 무엇인지 정확히 파악하기 위해서는 등장배경을 이해하는 것이 중요하다. 산업혁명 이후 세계적인 차원의 산업화와 개발위주의 경제성장은 자연자원의 무절제한 이용을 유발하고 공해물질의 배출을 초래했다. 그 결과 지구의 자정능력이 저하되어 지구전체의 환경이 급속히 악화됨으로써 범지구 차원의 대응을 요하는 지구환경문제가 발생하게 되었다. 지구환경문제의 가장 큰 특징은 환경오염에 따른 피해 및 영향이 한 국가에 한정되지 않고 다른 국가나 지구전체에 영향을 미쳐 이를 해결하기 위한 국제적인 노력으로 지난 1972년 스웨덴 스톡홀름에서 열린 UN 인간환경회의(United Nations Conference on Human Environment)는 “하나뿐인 지구”라는 주제하에 지구환경문제에 관하여 범세계적인 차원의 대응방안을 논의한 최초의 국제회의로 지구환경보전을 위한 실천전략인 “인간환경선언”을 채택하였다.

경제성장과 환경보존은 서로 부딪힐 수밖에 없다는 1970년대의 패러다임인 성장패러다임은 1980년대에 들어서면서 부터 환경의 질을 손상시키지 않고도 지속적인 경제성장을 해나갈 있다는 생태패러다임, 즉 경제성장과 환경보존은 잠재적으로 상호 보완적일 수 있다는 생태패러다임으로 전환·발전되면서, 지속가능한 개발에 대한 개념이 등장하게 되었다¹¹⁾. 지속가능한 개발(sustainable development)은 1987년 “환경과 개발에 관한 세계위원회(WCED)”가 발표한 “우리 공동의 미래(Our Common Future)”라는 보고서에서 처음으로 제시되었는데 “미래세대의 수요를 저해하지 않는 범위 내에서 현세대의 요구를 충족하는 것”이라고 정의하고 있다¹²⁾.

이후 지속가능한 개발에 대한 구체적인 실천방안 모색은 1992년 “리우선언”으로 발전되었으며, 이때 채택되었던 “의제 21(Agenda21)”은 현재 각국이 실천계획을 세우고 이행성과를 유엔지속가능발전위원회에 보고하고 있다¹³⁾.

11) 조진희(2002). 대구시민의 환경의식 조사를 통한 생태관광 활성화를 방안, 계명대학교 대학원 석사학위논문.

12) 최태광(2001). 『생태관광론』, 백산출판사, p.59.

지속가능한 관광의 개념에 대해 Inskeep(1991)은 지속가능한 발전의 개념을 그대로 적용하여 “미래의 관광발전의 기회를 보호하고 강화하는 가운데 관광객과 관광지의 요구를 충족시키는 관광”이라고 정의하였다¹⁴⁾. 또한 WTO도 지속 가능한 관광에 대한 정의를 “미래 세대의 관광기회를 보호하고 증진시키는 동시에 현세대의 관광객 및 지역사회의 필요를 충족시키는 것으로, 문화의 보전, 필수적인 생태적 과정, 생물 다양성, 그리고 생명지원체계를 유지하는 동시 경제적, 사회적 심미적 필요를 충족시킬 수 있도록 모든 자원을 관리하는 것”이라고 하였다¹⁵⁾.

한편, 관광산업에서 가장 큰 비중을 차지하고 있는 관광유형은 대중관광(mass tourism)으로 활동의 형태를 불문하고 대량의 사람들이 참여하는 관광으로 주로 표준화되고 패키지화되어 융통성이 제한된 관광을 말한다¹⁶⁾. 대중관광에 대해 Poon(1993)은 대규모 표준화된 패키지여행으로, 대량으로 이루어지기 때문에 지역의 규범, 문화, 사람, 환경에 미치는 관광영향을 제대로 고려하지 않은 상태에서 이루어지는 관광이라고 정의하고 있다¹⁷⁾. 그 동안 대중관광이 사회·경제적으로 인류사회에 미친 긍정적 영향은 적지 않았지만, 대량수요와 대량공급이라는 메커니즘에 따른 관광의 양적 팽창 과정에서 결과론적으로 관광의 원초적인 재료인 환경을 파괴하여 왔다는 비판을 면치 못하고 있다¹⁸⁾. 이러한 대중관광이 부정적인 경제적, 사회문화적, 환경적 영향에 대한 지각과 비판으로 등장한 대안관광(alternative tourism)은 1980년대부터 지속가능한 개발과 더불어 관심을 받기 시작했다.

대안관광은 소규모 집단으로 이루어지며, 경제적 편익도 적절하게 제공하면서 동시에 자연환경에 부정적인 영향을 적게 주는 바람직한 관광, 관광객 수와 유형, 행동, 자원에 미치는 영향, 수용력, 경제누수효과, 지역참여 측면에서 기존의 대중관광과는 다른 특성을 가지고 있다¹⁹⁾. 그러나 대안관광의 등장에는 사회의 다분화, 전문화, 정보화에 따른 관광객의 동기변화도 큰 몫을 하고 있다.

13) 민창기(2009). 지속가능관광, 『관광학 총론』, 백산출판사, p.886.

14) Inskeep, E.(1991). *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.

15) WTO 홈페이지(http://www.world-tourism.org/frame/frame_sustainable.html)

16) 김성일·박석희 (2001). 전통적 대중관광의 문제와 대안, 『지속가능한 관광』, 일신사.

17) Poon, A.(1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*. CAB International, Wallingford. : 환경부(2002). 전게서, p.1.

18) 오상훈(1995). 관광기업의 생태관광의식적 환경행동특성에 관한 연구, 『관광레저연구』, 7, pp.95-109.

19) Butler, R. W.(1980). The Concept of Tourist Area Cycle of Evolution : Implications for Management of Resources. *CANADIAN geographer*, 24(1): 환경부(2002). 전게서.

단순한 즐거움과 일탈을 위한 관광에서 발전하여 휴양, 스포츠, 모험활동에 참여하고, 방문지역의 역사와 문화, 자연, 야생동물에 대해 배우는 등 새로운 분야에 관심을 보이기 시작한 것이다²⁰). 이러한 대안관광에는 책임관광(responsible tourism), 연성관광(soft tourism), 토착관광(indigenous tourism), 지역관광(local-level tourism), 녹색관광(green tourism), 생태관광(eco-tourism) 등 다양한 유형들이 포함²¹)되는데, 이 가운데에서 생태관광은 대안관광 중에서도 가장 급속한 성장률을 보이고 있는 관광유형으로 지속가능한 관광을 실현할 수 있는 최적의 실행대안으로 평가받고 있는 것이다²²).

2) 생태관광의 개념 및 특성

(1) 생태관광의 개념

지속가능 관광을 표방하는 관광의 형태는 다양하지만 그 중에서도 가장 주목 받고 있는 생태관광(ecotourism)은 관광의 새로운 트렌드로 주목받고 있으며, 현대관광에서 지향해야 할 관광의 유형으로 간주되고 있다. 생태관광의 성장속도는 다른 형태의 관광보다 빠르며 인간의 환경에 대한 관심이 높아지면서 더욱 각광받게 될 것으로 예상되고 있다²³). 이러한 생태관광은 1990년대 이후 지구환경문제가 심화되면서 등장하여 UN이 2002년을 “세계생태관광의 해”로 지정할 정도로 급성장하고 있다.

현재 사용하고 있는 생태관광이란 용어는 1965년 Hetzer가 ‘Links’라는 잡지에 문화, 교육 그리고 관광이 개도국에 미치는 영향을 비평하는 글에서 그 대안으로 생태적 관광(ecological tourism)을 제안한 것을 시작으로, 1983년에는 환경보전주의자이며, 정부 부처의 장관이었던 Ceballos Lascurain이 미국의 홍학(American Flamingo) 번식지인 유카탄(Yucatan) 북부의 습지를 보전하기 위한 운동을 펼치면서 생태관광에 대한 개념이 규정되고 용어화되었고, 생태관광이 지역경제의 부흥과 생태계 보전에 기여할 수 있음을 밝혔다²⁴).

생태관광이라는 용어가 국제관광기구에서 공식적으로 사용된 것은 미주여행업협회

20) WTO(1998). *Tourism 2020 Vision, Executive Summary*. WTO, Madrid, Spain.:환경부(2002). 전게서.

21) 국토연구원(2004). 국토연구원(2004). 『지속가능한 관광실태 및 성공조건』, 국토연구원, pp.14-15.

22) 강미희·김남조·최승담(2002). 대중관광객과의 비교를 통한 생태관광객의 차별적 특성 규명: 여행동기 및 태도를 중심으로. 『관광연구』, 17(2), pp.157-175.

23) 현대경제연구원(2009). 『VIP Report: 관광산업 5대 트렌드 변화와 육성을 위한 시사점』, 통권386호.

24) 조진희(2006). 전게논문, p.36.

(ASTA)가 1990년 6월 뉴욕에서 개최된 회의에서 ‘생태관광(ecotourism)’이라는 용어를 공식적으로 사용하면서 부터인데, ‘환경과 조화하는 관광’ 즉 자연과 환경을 파괴하지 않으면서 자연과 문화를 즐기는 것을 목적으로 하는 관광을 생태관광으로 정의하였다²⁵⁾. 또한 국제생태관광학회(The International Ecotourism Society)(1991)에서는 “자연자원의 보전이 곧 지역주민의 편익이 될 수 있는 경제적 기회를 창출하는 동시에 생태계의 균형을 깨뜨리지 않도록 주의를 기울이면서, 지역의 자연과 문화를 이해하기 위하여 자연지역으로 떠나는 의미 있는 여행”을 생태관광으로 정의하고 있다. 이외에도 많은 국가와 단체, 학자들이 생태관광을 다양하게 정의하고 있다²⁶⁾.

세계생태관광의 해(2002)를 맞아 두 차례의 국제회의가 열렸지만 “생태관광은 지역 사회발전과 생태계보전에 기여하는 지속가능한 자연관광이다”라는 원칙적 수준에만 합의가 이루어진 상태이다²⁷⁾. 이러한 생태관광의 다양한 정의에는 ‘비교적 훼손되지 않은 자연지역’, ‘환경교육 기회 제공을 통한 환경의식 제고’, ‘지역사회 고려’라는 3가지 요소에 대한 중요성이 공통적으로 강조되고 있다²⁸⁾.



자료 : 김성일(2002). 생태관광의 올바른 이해와 세계적 동향, 2002 세계생태관광의 해 기념포럼, 『한국의 생태관광 발전전략 모색 발표 논문집』, p.3.

[그림 2-1] 생태관광의 개념

25) 한국관광공사(1992). 차세대 관광으로서 생태관광, 『관광정보』, 5-6호, p.58.

26) 환경부(2002). 전계서, pp.5-6.

27) 국토연구원(2004). 전계서, pp.16-17.

28) Gilbert, J. (1994). *Ecotourism means business*. GP Publications, Wellington, New Zealand. :강미희 (2006). 전계논문, p.20.

이렇게 생태관광은 단순히 자연지역을 방문하는데 그치는 것이 아니라 사회적 책임 감화에 이루어져야 한다는 원칙이 내포되고 있는 것이다. 개인의 여행동기를 충족시키면서도 대상지의 자연환경은 물론 지역사회의 문화와 생활을 존중하면서 여행이 이루어져야 한다는 것이다²⁹⁾. 이에 따라 WTO에서는 생태관광을 자연관광의 한 형태로서 환경보호와 자연에 관하여 방문자를 교육시키는데 가장 많은 배려를 하는 관광이라고 정의하고 있다³⁰⁾.

이상의 생태관광에 대한 정의를 정리하면 다음 <표 2-1>과 같으며, 생태관광의 유사개념을 비교한 표는 다음 <표 2-2>와 같다.

<표 2-1> 생태관광의 정의

학자	생태관광의 정의
Ceballos-Lascurain (1988)	문화유산뿐만 아니라 경관, 야생동식물을 감상하고 연구하며 즐기 기 위하여 비교적 훼손되지 않은 자연지역으로 떠나는 여행
Butler(1989)	생태관광은 환경과 강화, 의사소통에 민감한 관광형태이며, 관광객에게 환경체계에 대한 중요한 인식을 심어주고 관광지의 경제적·사회적 생태적 상황에서 긍정적으로 기여하는 것
Fennl & Eagles (1989)	생태관광과 자연관광은 경제적인 측면의 촉진과 보호지역내의 생태계 체계를 유지·확립하기 위한 것이다. 활동으로는 새나 고래를 관찰하고 야생식물 촬영을 예로 들 수 있다.
Boo(1990)	생태관광은 학습, 감상, 경관과 야생동식물을 관람할 목적으로 비교적 훼손되지 않은 지역으로 떠나는 여행
The International Ecotourism Society(1991)	자연자원의 보전이 곧 지역주민의 편익이 될 수 있는 경제적 기회를 창출하면서 동시에 생태계의 균형을 깨뜨리지 않도록 주의를 기울이면서, 환경의 문화적, 자연적 역사를 이해하기 위해 자연지역으로 떠나는 의미 있는 여행
UNCED(1992)	환경 및 문화에 대한 이해와 감상력을 기르고, 생태적으로 지속가능한 관광
Young(1992)	환경을 이해하고 감상하며 보전할 수 있도록 조장하며, 지역사회의 문화와 복지를 유지시키는 자연지역으로의 관광
Wall(1994)	생태관광은 희귀하거나 위협에 처해 있는 특정한 동식물을 포함하는 자연환경에서 발생하는 관광
자연환경보전법 (1997)	생태적으로 건전하고 자연친화적인 관광
환경부(2000)	관광객이 우수한 자연 생태계와 아름다운 자연경관지역을 방문하여 자연을 감상하고 배우면서 지역사회의 경제적인 편익증대와 자원보전에 기여할 수 있는 사회적, 환경적, 경제적 책임을 동반하는 관광

29) 강미희(2006). 전개서, p.20.

30) 최태광(2001). 전개논문, p.100.

학자	생태관광의 정의
박시사(2001)	관광목적지에 부정적인 영향을 최소화하고 관광체험의 질을 중시하는 관광형태
윤화영·김동석 (2004)	대량관광의 부정적인 태도에 영향을 받아 대안관광의 한 형태로서 지역사회 발전과 생태계 보전에 기여하는 관광
조재문·여호근 (2006)	자연관광, 녹색관광, 지속가능한 관광, 환경관광, 농촌관광, 환경교육관광 등의 관점으로 일부 그 개념이 확대되는 경향이 대두

자료 : 선행연구를 토대로 논자가 요약 재정리함.

<표 2-2> 생태관광과의 유사개념 비교

관광유형	개 념
생태관광	일반적으로 생태관광은 자연관광의 형태를 띠고 있으며 자연관광보다는 환경보존에 더 적극적이다, 따라서 생태관광은 특히 지속가능한 관광의 의미가 강하며, 또한 관광객에게 긍정적이고 교육적인 경험을 제공하는 지역사회나 문화에 직접적인 편익을 줄 수 있는 자연관광으로 정의할 수도 있다.
농장관광	농장과 관련된 모든 형태의 관광으로, 캠핑이나 방을 이용해서 농장에 머무르는 것. 그리고 캠핑, 교육목적의 활동이나 방문, 식사, 휴양활동, 농장에서 생산한 물품이나 수제품의 판매 등을 모두 포함한다.
농업관광	주로 농산촌 지역에서 일어나며 특히 농업적인 환경, 즉 농산물, 농가유숙 등과 직접적으로 관련이 있는 관광상품을 포함한다. 일반적으로 농업관광은 농장관광보다 광범위한 개념으로서, 축제나 박물관, 전통공예소 등의 문화적인 이벤트나 매력물도 포함한다. 따라서 농장관광을 농업관광의 한 형태로 볼 수도 있다.
녹색관광	비록 일부 국가에서는 녹색관광이 시골에서 일어나는 관광을 의미하기도 하지만 흔히 대중관광과 비교하여 친환경성을 고려하는 관광의 한 형태로 정의한다. 녹색관광은 또한 대체관광, 책임 있는 관광, 소프트 관광, 건전한 관광(good tourism), 혹은 새로운 관광(new tourism)이라고 불리기도 한다. 따라서 녹색관광은 관광이 의존하는 물리적이고 사회적인 환경의 공생적인 관계를 유도할 수 있는 개발을 추구하는 관광을 의미한다.
농촌관광	농·산·어촌지역에서 이루어지는 관광활동 혹은 농·산·어촌지역의 자연적·사회문화적 관광자원의 중요성을 인식하고 농촌지역주민이 이를 관광매력물로 제공하는 관광활동을 의미한다.
지속가능한 관광	미래 세대를 위한 관광기회를 보호하고 증진시키는 동시에 현 세대의 관광객 및 지역사회의 욕구를 충족시키는 것으로 문화의 온전성, 생태계의 과정, 생물다양성, 그리고 생명 부양체계를 유지하는 동시에 경제적·사회적·심미적 욕구가 충족될 수 있도록 모든 자원을 관리하는 관광이다.

자료 : 고동완·김현정·김진(2010), 강신겸(2009), WTO(1993)의 자료를 기초로 논자 재구성.

(2) 생태관광의 특성

1990년 이후, 생태관광은 NGO, 개발전문가, 학계에서는 지속가능한 개발의 수단으로 규정되고 연구되어 왔으나 실제 시장에서는 자연관광(nature-based tourism)의 유형으로 정의되어 왔다.³¹⁾

이렇게 생태관광과 가장 혼용되어 쓰이는 용어는 자연관광(nature tourism)으로, 자연관광에 대해 Goodwin(1996)은 중, 서식지, 경관 등을 포함해 야생상태나 개발되지 않은 상태의 자연적 자원을 이용하는 관광으로, 대중관광과 모험관광, 저영향관광, 생태관광 등과 같이 자연지역에서 이루어지는 모든 유형의 관광으로 해석하면서 생태관광을 그 중 하나로 언급하였다. 생태관광과 자연관광은 서로 유사하지만 생태관광은 관광지의 자연·문화 환경의 보전, 유지에 공헌하고, 교육적·해설적 요소를 포함하여 참여자들로 하여금 환경에 대한 부정적인 영향을 최소화할 수 있는 기술을 습득시킴은 물론 환경문제에 대한 인식을 제고시키고자 하는 측면에서 적극적인 참여로 표현되고 있고, 자연관광은 자연환경에서의 활동을 통해 즐거움을 증진시키지만, 반드시 환경에 보전에 기여하지 않는 소극적인 참여로 표현되고 있다³²⁾.

생태관광은 대안관광의 하나로서 다른 유형의 관광에 비해 다음과 같은 점이 다르다고 할 수 있다³³⁾.

첫째, 생태관광은 관광의 매력물로 자연환경과 그 환경의 그 구성요소들을 강조하고 문화적 매력물들은 부차적인 것으로 본다. 둘째, 관광객은 본래의 형태의 매력물에 대하여 감상하고 학습할 욕구로 동기화되어 자연환경과 상호작용을 한다. 셋째, 생태관광의 모든 관광활동은 자연환경의 지속가능성을 해치지 않는 방식으로 한다. 이를 위해서 생태관광의 참여자들은 지속가능한 태도를 유지하기 위하여 상당한 노력을 해야 한다. 여기에는 관광객과 가이드는 물론 중앙정부, 지방정부, 민간기업, NGO, 지역협회, 대학과 학회, 지역사회 등이 포함될 것이다.

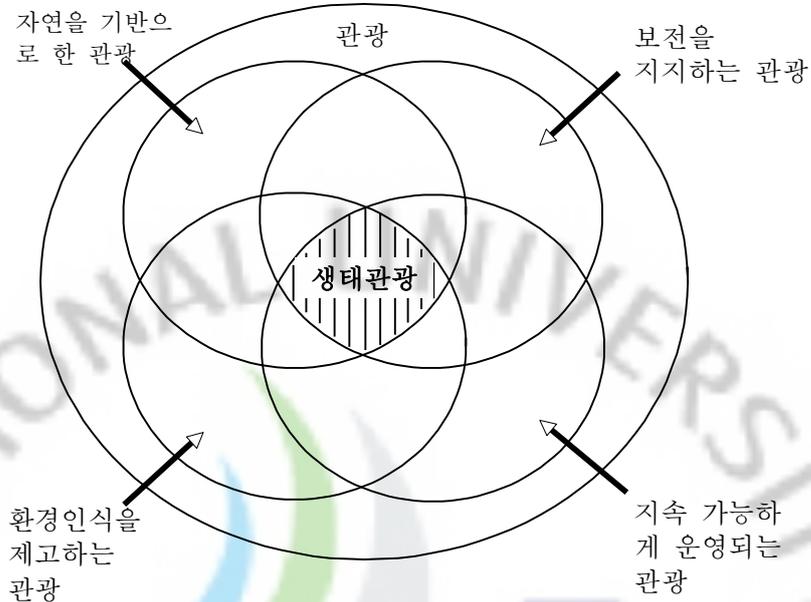
Buckley(1994)는 생태관광에 대해 엄격한 정의를 제시하고 있는데 일반적으로 생태관광은 자연관광과 동일하게 취급되지만, 자연관광 특성 외에 지속가능한 운영, 보전에 대한 지지, 환경인식 제고 등을 포함해야함을 다음 [그림2-2]와 같은 모형으로

31) Wood, Megan. (2002). *Ecotourism: principles, practices & police for sustainability*. Paris: UNEP.; 조진희(2006). 전계논문, p.44.

32) 이귀옥(2000). 전계논문, pp.9-10.

33) 오상훈(2005). 『관광과 문화의 이해』, 형설출판사, pp.352-353.

나타내고 각 요소의 특성을 다음 <표2-3> 으로 제시하였다³⁴⁾.



자료: Buckley, R. (1994). A framework for ecotourism. *Annals of Tourism research*, 21(3), pp.661-665. 강미희(2006). 전제서, p.23.

[그림 2-2] 생태관광의 틀

<표 2-3> 생태관광의 구성 요소

구분	자연관광 (nature-based tourism)	지속 가능 운영 관광 (sustainably-run tourism)	보전지지관광 (conservation-supporting tourism)	환경인식관광 (environmentally-aware tourism)
별칭	자연지역관광 녹색관광 [생태관광]	생태적으로 지속 가능한 관광 환경적으로 책임 있는 관광		[생태관광]
차별적 특	대상지의 주요 매력물이 자연 환경 요소임	환경영향감소 및 환경관리개선을 위해 세심한 단계 투입	수업활동이 환경보전 단체와 보전활동에 기여	(관광객의) 환경태도 세심한 행동: (관광서비스 공급자의) 관광객 태도와 행동의 변화를 위한 교육이나 규칙 제공

34) 강미희(2006). 전제논문, pp.23-24.

구분	자연관광 (nature-based tourism)	지속 가능 운영 관광 (sustainably-run tourism)	보전지지관광 (conservation-supporting tourism)	환경인식관광 (environmentally-aware tourism)
환경 이슈	보전가치에 영향: 생태적 수용능력	a. 온실효과 에너지 효율성, 대기·수질 오염 b. 자원 이용, 재활용, 하수물, 쓰레기	다음 방법으로 보전에 기여 a. 관광객발생지 NGO에 대한 직접 기부 b. 관광대상지 NGO에 대한 직접 기부 c. 대상지에서의 간접적경제기여	a. 보전 가치에 대한 영향: 생태적 수용력 b. 관광에서부터 개별 행동까지 교차
규모 성장	중간규모 급성장	안정적 규모 대다수 산업	소규모 느린성장	소규모 급성장
운영 요소	a. 그린마케팅 b. 지역접근성 c. 수입에 대한 영향: 휴양천이, 휴양수용력	a. 관광객 기대 b. 에너지 보전 c. 쓰레기 관리 d. 건강, 안전	a. 법인조직과 주주 우선 b. 적소마케팅, 판매수단으로서의 보전기금 c. 대상지내 노동력 이용	a. 관광객 기대 b. 관광객과의 관계 c. 적소마케팅 d. 교육프로그램
환경 관리 수단	a. (숙련된 가이드, 지도자 또는 집단 윤리 등에 의한) 관광객 행동변화	a. 관광객 교육 b. 환경 에너지 감시 c. 기술향상	a. 마케팅 전략 b. 구매 및 고용정책	a. (여행가이드, 교육 프로그램, 여행 패키지조건, 또는 집단윤리 등에 의한) 관광객행동변화
정책 옵션	a. 관광객 교육 b. 환경보존 c. 관광객 수제한 d. 사업시행규약	a. 환경법규 b. 에너지가격 c. 산업규약	a. 발생지: 요구사항 없음 b. 대상지: 이용료와 세금, 지역 상품구입 및 고용 요구, 외부인소유제한	a. 해설/교육표지판 b. 이동수단 비디오 시청 c. 강제적 교육 d. 적절한 전시
요구되는 정보	특정 활동이 생태계에 미치는 영향	a. 주요 교통수단 및 숙박업에 대한 실제 영향 b. 영향저감 가능성 c. 영향저감비용 d. 관광객 기대, 유동성 e. 수입	a. 개별사업자의 총 수입 및 수입에서의 비율 b. 하위산업요소 규모 c. 대상지내외의 직·간접적인 재정흐름 d. 보전에 대한 실제 영향	상이한 태도를 가진 관광객 혹은 상이한 교육프로그램 참여자에 의해 발생하는 영향

자료: Buckley, R.(1994). A Framework for ecotourism. *Annals of Tourism research*, 21(3) pp.661-665.; 강미희(2006). 전게서, pp.24-25.

이러한 생태관광의 특징에 대해 한국관광공사(1997)는 다음과 서술하고 있다.³⁵⁾

첫째, 생태관광은 속성상 자연에 의존하며 자연과 불가분의 관계에 있다. 자연이 생태관광의 근본이 되므로 자연보호·보전에 최우선을 두어야한다. 둘째, 생태관광은 자연의 재생·회복 기능을 무시하는 적극적 개발이 용인되지 않는 관광으로, 최소한의 피

35) 한국관광공사(1997). 『환경적으로 지속가능한 관광개발』, 한국관광공사.

해와 훼손만이 용인된다. 셋째, 현장에 직접 찾아가서 체험하고, 학술적, 교육적, 문화적 내용이 강조되는 관광으로, 경제적·시간적 여유가 있고 문화 수준이 높은 층에서 주로 이용한다. 넷째, 자연 속에서 새로운 것을 찾는 모험여행이다. 다섯째, 희귀한 관광 상품을 대상으로 하기 때문에 차별성이 강조되어 전문 관광분야로 자리 잡고 있다. 마지막으로 자연자원과 문화자원을 결합하여 지역사회 기여할 수 있는 관광을 생태관광의 특징으로 정의하고 있다.

일부 학자들은 생태관광은 긍정적인 효과만을 가져오지는 않으며, 생태관광이 가져오는 부정적인 효과에 대해서도 경고하고 있다. Wall(1994)은 생태관광을 ‘새 부대에 담긴 현 술(old wine in new bottles)’로 비유하면서 생태관광이 생물학적으로 지속가능하며 문화적으로 민감하고 경제적으로 편익을 창출할 수 있는 관광인가에 대해 의문을 제기하였다³⁶⁾. 즉, 생태관광이라는 용어가 순전히 마케팅 수단으로 활용되어 기존의 관광과 별 차이가 없으면서 생태계의 훼손을 정당화하고, 그런 훼손에 면죄부를 씌워주는 역할을 하고 있다는 것이다. 실제 많은 기업과 지역들이 생태관광의 권고 사항을 지키지 않고 기존 관광산업의 마케팅 활동에 생태관광이라는 용어를 이용함으로써 더 많은 고객들을 유혹하고 시도할 수 있다는 것이다³⁷⁾.

현재 생태관광이 활성화되면서 기존의 대중관광객들이 어떤 의식의 변화나 태도의 변화 없이 생태관광에 참가하는 경향이 많다. 또한 생태관광 프로그램들은 기존의 자연 관광지에 이름만 생태관광을 붙이는 경우가 많으며, 관광객들을 제한하지 않고 조건 없이 다 받아들이기 때문에 생태적으로 보존이 잘된 관광지는 기존의 대중관광지보다 오히려 그 환경과 파괴는 더 심각할 것이다. 따라서 생태관광객의 급속한 증가에 따른 수용력 초과 및 생태관광의 기본개념을 고려치 않은 개발과 지나친 상업주의가 강조된다면 기존의 대중관광에서 나타나고 있는 부정적인 환경, 사회, 문화적 변화를 생태관광 또한 초래할 수 있음을 인식하여야 한다³⁸⁾.

이에 대해 강신겸(1998)은 생태관광이 생태계에 미치는 영향은 일반관광보다 더 심각할 수 있으며 생태관광지가 일단 관광객에 의해 훼손되면 그 지역은 일반 관광지보다 복구에 훨씬 더 많은 시간과 비용이 투입되지 않으면 안 된다고 경고하고 있다³⁹⁾.

36) Wall, G. (1994). Ecotourism: Old wine in new bottles? *Trends* 31(2), pp.4-9.; 조진희(2006). 전계 논문, p.44.

37) 강미희(2006). 전계서, p.30.

38) 조진희(2006). 전계논문, p.45.

3) 생태관광객의 개념과 특성

(1) 생태관광객의 개념

생태관광의 개념 및 정의 대한 연구에 비해 생태관광객에 대한 연구는 상대적으로 많지 않다. 일반적으로 생태관광객은 자연지역이나 자연현상을 감상하기 위한 목적을 가지고 비소비적인 활동 참여하는 사람들로 가정되며⁴⁰⁾, “모든 사람의 유산인 자연환경을 보호하려는 목적을 가지고 현세대와 미래세대의 견지에서 보존을 위한 수단으로 여행하고자 하는 계몽된 여행자”로 정의되고 있다⁴¹⁾.

생태관광객에 대해 Lindberg(1997) 등은 연구나 자연감상 및 야생 동·식물의 관찰과 지역문화를 경험하고자 하는 구체적인 목적을 가지고, 상대적으로 덜 오염되고 자연지역을 관광하는 관광객이라고 정의하면서 생태관광을 다음 <표 2-4>와 같이 4가지 기초적인 형태로 분류하였다⁴²⁾.

<표 2-4> Lindberg의 생태관광객 분류

분 류	내 용
핵심생태관광객 (hard-core ecotourism)	과학적 연구자 또는 교육, 쓰레기 수거, 이와 유사한 목적을 가지고 구성된 여행회원들
목적지향 생태관광객 (dedicated ecotourism)	보호지역과 보호지역의 자연과 문화적 역사를 이해하기 위해서 보호지역으로 특별히 여행하는 사람
주 생태관광객 (mainstream ecotourism)	주로 특별한 여행을 하기 위해 아마존, 르완다의 고릴라 공원이나 기타 지역을 방문하는 사람들
임시 생태관광객 (casual ecotourism)	광범위한 여행의 일부로 우연히 자연관광에 참여하는 사람

자료 : 이귀옥(2000). 생태관광자의 개인특성에 따른 관광활동참여와 만족에 관한 연구, 대구대학교 대학원 박사학위논문, p.11. 재구성.

39) 강신겸(1998). 생태관광 시설 및 활동 프로그램. 환경과 조경, 9월, p.138-143.

40) Wall, G. (1994). Ecotourism: Old wine in new bottles? *Trends*, 31(2), pp.4-9.; 강미희(2006). 전게서, p.26.

41) Jenner, P. & Smith, C. (1992). *The Tourism Industry and the Environment*. The Economist Intelligence Unit: Special Report, No. 2453.; 양은숙(1993). 생태관광 개발에 관한 연구, 민통선지역을 중심으로, 석사학위논문 경희대학교대학원.

42) Lindberg, K., Furze, B., Staff, M. & Blacker(1997). Ecotourism in the Asia Pacific Region: Issues and Outlook, *The International Ecotourism Society*, Bennington, Vermont, USA.; 이귀옥·조용기(2000). 생태관광지 우포늪 여름 방문자의 특성에 관한 연구, 『관광연구』, 15(1), p. 236.

또한 Wight(1993)는 생태관광객을 자연자원의 훼손을 최소화한 환경 친화적 개발과 지역주민의 장기적인 혜택을 부여하며 이용자의 자연자원에 대한 윤리적인 책임을 가지는 관광객이라고 정의하였다.⁴³⁾

국내의 생태관광객 관련 정의를 살펴보면, 강미희(1999)는 20인 이하의 소규모로서 참여자 수를 제한하는 관광으로, 전문 가이드나 강사와 함께 자연지역으로 떠나는 관광에 참여한 관광객을 생태관광객이라 하였으며⁴⁴⁾, 이귀옥(2000)은 상대적으로 오염되지 않고 손상되지 않은 자연 그대로의 생태관광지를 방문한 방문자를 생태관광객이라 하였다⁴⁵⁾. 조진희(2006)는 자연환경을 보호하려는 목적을 가지고 현세대와 미래세대의 견지에서 보존을 위한 수단으로 여행하고자 하는 계몽된 여행자로 환경 보전 지향적인 관광태도를 가지고 있는 관광객을 생태관광객으로 정의했다⁴⁶⁾.

이와 같이 국내의 생태관광에 관한 대부분의 연구는 생태관광객을 생태관광지라 이름 붙여진 관광지를 방문한, 또는 생태관광 프로그램에 참여하는 관광객을 생태관광객이라고 정의하고 있다⁴⁷⁾. 이에 대해 강인원(2001)은 현재 생태관광지를 찾는 대부분의 관광객은 생태관광에 대한 특정 의미나 개념을 갖고 방문한다고 하기 보다는 일반 유명관광지 가운데의 한 장소로 이해하고 방문하는 경우가 많으며, 생태관광에 대한 인지도가 낮은 편이었다고 밝혔다⁴⁸⁾.

(2) 생태관광객의 특성

생태관광객에 대한 관련 연구들을 보면, 생태관광객은 일반 대중 관광객과 사회적 특성 및 관광형태, 관광동기, 관광태도 등에서 차이가 있다고 보고되고 있다⁴⁹⁾. 특히 생태관광객은 대중관광객과 구별되는 여행동기와 선호를 갖고 있는 것으로 보고하고 있다⁵⁰⁾. 생태관광객은 일반관광객보다 자연경관을 감상하고 자연을 체험하고 배우며

43) Wight, P. A. (1996). North american ecotourists: Market profile and trip characteristics, *Journal of Research*, 34(4): 1-19. tourism objectives be achieve? *Annals of Travel Research*, 25(3), pp. 755-758.; 이지연(2003). 생태관광지의 유형별 관광객 특성에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.15.

44) 강미희(2006). 전제서, p.53.

45) 이귀옥(2000). 전제논문, p.13.

46) 조진희(2006). 전제논문, p.50.

47) 조진희(2006). 전제논문, p.49.

48) 강인원(2001). 생태관광개발에 관한 연구, 『지역사회개발연구』, 26(2), pp. 207-230.

49) 문경호(2010). 생태관광 인식에 따른 동기, 태도 및 만족에 관한 연구, 제주대학교 대학원 석사학위논문, p.15.

50) 정철(2000). 대중관광객과 비교를 통한 생태관광객의 동기, 체험, 만족에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문, pp.27-28.

새로운 경험을 하고 새로운 사람들을 만나기 위해 여행에 참여하며, 여행 도중에 더욱 적극적으로 야외활동에 참여하고, 원시환경과 희귀한 자연매력물을 선호한다. 또한 생태관광객은 안전성과 존경심보다는 자극이나 성취감과 같은 것에 더 가치를 부여한다⁵¹⁾.

<표 2-5> 대중관광객과 생태관광객의 비교

구 분	대중관광객(mass tourist)	생태관광객(ecotourist)
특성	주유형 가족 또는 단체 교육수준 높은 편 소득수준 높은 편	체재형 혼자여행 또는 커플 교육수준 매우 높은 편 소득수준 매우 높은 편
동기	일상생활에서의 변화 오락과 유희 자유로운 행동 쇼핑 휴식	독특한 환경에 대한 호기심 자연에 대한 학습 신체적으로 동적이 되는 것 야생 동식물과의 접촉 자연과의 만남
선호	현대적인 시설 집 분위기와 같은 느낌 안전한 장소 리조트 시설	각종 원시적인 다양한 시설 비인공적인 자연 모험적인 장소 동식물 촬영

자료 : 정철(2000). 대중관광객과 비교를 통한 생태관광객의 동기, 체험, 만족에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문, p.28.

생태관광객의 특성을 살펴보면 Kretchman과 Eagles(1990)는 생태관광객은 자연을 배우고 다양한 활동에 참여하고 자유시간을 최대한 이용하고 새로운 야외활동 기술을 습득하고자 한다고 하였으며⁵²⁾, 대중관광객들과 생태관광객들에 의해 추구되는 혜택을 조사한 Crossley와 Lee(1994)는 생태관광객은 복잡하지 않은 지역을 방문, 오지와 손상되지 않은 자연을 경험, 지역사회에 경제적 혜택을 지원, 특이한 식물과 동물을 관람, 모험에 도전함으로써 자기 자신에 대한 신념을 강화시키기 등의 추구혜택을 선호하고 있다고 하였다.⁵³⁾

51) 강미희(2006). 전계서, pp.26-27.

52) Kretchman, J. A. & Eagles, P.(1990). An analysis of the motives of ecotourists in comparison to the general Canadian population. *Society and Leisure* 13, pp.499-508.

53) Crossley, J. & B. Lee. (1994). *Ecotourists and mass tourists: a Difference in 'benefits sought'*. Proceedings of the Travel and Tourism Research Association Annual Conference. Bal Harbour:

또한 관광동기를 주변환경, 외부활동, 문화적 행동, 자유질문의 결정요인 등 크게 4 가지 범주로 나누고 조사한 Wight(1996)는 대중관광객은 문화관련 활동에 많은 관심을 보인 반면 생태관광객들은 야생생물 관찰 등 외부 관련 활동에 많이 관여한다⁵⁴⁾고 하였으며, Meric과 Hunt(1998)는 생태관광객은 일반 대중 관광객보다 야외활동을 즐기며, 해외관광경험이 비교적 많고, 전형적으로 개인관광을 즐기며, 자연 경관을 감상하고 자연을 체험하고 배우며 새로운 경험을 하고 새로운 사람들을 만나기 위해 관광에 참여하며, 관광도중에 더욱 적극적으로 야외활동에 참여하고, 원시 환경과 희귀한 자연 매력물을 선호하다고 하였다⁵⁵⁾.

그러나 Hvenegaard와 Dearden(1998)은 기존 생태관광객에 대한 연구가 특정 생태관광지에 참가하는 모든 방문자를 생태관광객으로 규정하는 한계점을 지적하면서, 생태관광객은 야생지를 관찰하거나 다른 유형의 관광객보다 더 오랫동안 방문지에 머무르며, 생태관광객들이 생태관광지를 방문하는 것은 탐조 및 야생 동·식물 관찰 그리고 자연환경을 감상하기 위한 것이라고 하였다⁵⁶⁾.

국내연구를 보면, 조용기(1999)는 생태관광객은 남, 여 동등한 비율이며, 점차 교육 수준이 낮은 사람들까지도 관심을 가지지만 아직 교육 수준이 높고 수입도 비교적 높으며, 단체관광보다는 소수를 선호하고, 야생환경 접하기, 야생동물 보기 등의 관광동기를 가진다고 보고하였다⁵⁷⁾. 또한 강인원(2001)은 관광객이 생태관광지를 방문하는 주요 동기는 휴식, 휴양 및 자연명승 및 풍경관람이며, 선호하는 관광활동은 자연경관 감상으로 동적인 활동보다는 정적인 활동에 관심이 높음을 밝혔다⁵⁸⁾. 그리고 강미희·김남조·최승담(2002)은 생태관광객은 여행 떠나기 전에 여행지에 충분한 대한 정보를 수집하며, 여행도중 적극적으로 여행지의 자연과 문화를 배우고 체험하며, 지역사회와 교류하고 그들의 문화와 생활방식을 존중하는 여행에 대하여 더 우호적인 태도를 갖고 있다고 하였다⁵⁹⁾.

Travel and Tourism Research Association.

54) Wight, Pamela A.(1996). North American Ecotourists: Market Profile and Trip Characteristics, *Journal of Travel Research*, 34(4), pp.1-19.

55) Meric, H. & Hunt, J. (1998). Ecotourists' motivational and demographic characteristics: A case of North Carolina travelers. *Journal of Travel Research*, 36(4), pp.57-61.

56) Hvenegaard, G. T. & Dearden, P.(1998). Ecotourism versus tourism in a Thai National Park. *Annals of Tourism Research*, 25(3), pp.700-720.

57) 조용기(1999). 생태관광의 발전과정과 생태관광자 특성에 관한 연구, 『건설환경논총』, 2, pp.127-147.

58) 강인원(2001). 전계논문.

59) 강미희·김남조·최승담(2002). 전계논문.

이와 같이 생태관광객의 특성이 연구마다 다르게 나타나는 것은 연구자들이 연구 목적에 따라 생태관광과 생태관광객을 정의하여 표본을 선정했기 때문이며, 연구 대상지의 차이 때문인 것으로 사료된다. 특히, 생태관광객을 생태관광지를 방문한 관광객이라고 정의했을 경우에는 의식과 태도의 변화 없이 기존의 대중관광객이 장소만 바꾸어 생태관광지에 가면 그 대중관광객은 생태관광객이 될 수 있기 때문에 이런 경우 생태관광객의 차별적 특성을 파악하는 것은 한계가 있기 때문이다.

<표 2-6> 생태관광객의 특성

학자	생태관광객의 특성
Kretchman과 Eagles(1990)	자연을 배우고 다양한 활동에 참여하고 자유시간 최대한 이용, 새로운 야외활동 기술 습득
Crossley와 Lee(1994)	복잡하지 않은 지역 방문, 오지와 손상되지 않은 자연 경험, 지역사회에 경제적 혜택 지원, 특이한 식물과 동물 관람, 모험도전으로 신념 강화 추구 등
Wight(1996)	야생동물 관찰 등 외부 관련활동에 많이 관여되어 있음
Meric과 Hunt(1998)	야외활동을 즐기며, 해외경험이 많고, 개인관광을 즐기며 적극적인 야외활동 참여, 원시환경 및 자연매력물 선호
Hvenegaard와 Dearden (1998)	생태관광객은 야생지를 관찰하거나 체제일수가 다른 유형의 관광객보다 길었으며, 관광동기는 주로 탐조 및 야생생물 관찰, 자연환경 감상
조용기(1999)	교육수준이 높고 수입도 비교적 높으며 단체보다는 소수를 선호하고 야생환경 접하기, 야생동물 보기 등의 동기를 가짐
강인원(2001)	자연경관감상으로 동적인 활동보다는 정적인 활동 선호
강미희·김남조·최승담(2002)	여행을 떠나지 전에 여행지에 대한 충분한 정보수집, 적극적으로 여행지의 자연과 문화를 배우고 체험하며, 지역사회와 교류하고 그들의 문화와 생활방식 존중

자료 : 조진희(2006) 연구를 바탕으로 논자 재정리.

2. 관광동기

1) 관광동기의 개념 및 특성

(1) 관광동기의 개념

관광연구에서 중심적인 관심 주체는 관광동기로서, 관광분야 연구자와 마케터 및 산업 종사자가 인간의 관광동기와 특정 목적지의 선택에 관심을 가지는 것은 관광행동의 참가결정과 참가결과를 파악하는데 도움을 줄뿐만 아니라, 관광동기에 관한 정보는 이용자와 편익간의 갈등을 최소화할 수 있는 프로그램 개발자에게 도움을 주기 때문이다⁶⁰).

동기(motivation)의 어원은 라틴어 “mover”, 즉 움직인다는 ‘to move’에서 파생된 것이며, 철학적으로 이동(movement)을 뜻하는데, 이 이동은 물질의 성질이며 인간의 가장 큰 관심문제 중의 하나이다. 일반적으로는 ‘사람을 움직여 행동을 하게 하는 충동, 감정, 욕망’ 또는 ‘어떤 일이나 행동을 일으키게 하는 계기’로 정의되고 있다⁶¹. 즉, 동기는 인간의 행동원인으로 행동방향과 강도를 결정하고, 행동의 지속성을 유지시켜주는 내적 구성개념이며, 어떤 행동이 시작되고 활성화되며, 유지되고 이끄러는 그리고 정지되는 현상과 이러한 현상이 나타나는 동안에 인간내부에서는 어떤 주관적 반응이 나타나는지를 설명하는 개념이기도 하다.⁶²

한편, 관광동기의 정의에 대해 Crompton(1979)은 “동기는 모든 행동의 뒤에 숨겨져서 나타나기 때문에 동기를 이해하는 것이 관광목적지를 선택하는 과정을 이해하는데 유용한 자료가 될 수 있다”고 주장하였으며⁶³, Dann(1981)은 “한 행위자나 행위 집단으로 하여금 여행할 마음을 내게 하며, 그 결정에 대한 유효한 설명으로서 다른 사람들이 해석할 수 있는 의미 있는 마음의 상태라고 정의하였다⁶⁴).

60) Manfredo, M. J., Driver, B. L., & Brown P. J. (1983). A test of concepts inherent in experience based setting management for outdoor recreation areas. *Journal of Leisure Research*, 15(3), pp. 263-283.; 이귀옥(2000). 전개논문, p.32.

61) 김영우(2005). Multinomial Logit Model을 이용한 해외여행자의 관광동기 및 위험지각이 관광유형선택에 미치는 영향. 『관광학연구』, 52(3). pp.291-313.

62) Johanson, J. K. Douglas, S. P. & Nonaka, I.(1985). Assessing the Impact of Country or Origin on Product Evaluations: A New Methodological Perspective. *Journal of Marketing Research*, 22(Nor), pp.388-396.

63) Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research* 6(4), pp. 408-424.

64) Dann, G. S.(1981). Tourist motivation on appraisal. *Annals of Tourism Research* 8(2), pp.187-219.

그리고 Prentice(1993)는 “동기를 개인이나 집단행동을 적절하게 배분하고 연속적으로 각 의사 결정에 대한 유효한 표현으로써 다른 사람들에게 이야기 할 수 있는 내적 심리상태”라고 주장하였다.⁶⁵⁾

국내학자들의 관광동기에 대한 정의를 살펴보면, 하중완(2005)은 어떤 행동의 원인을 설명하기 위한 하나의 추론적 개념으로 행동의 방향, 힘, 강도, 시작, 정지, 지속성 등과 관련되어 있는 지극히 개인적이고 내적인 개념이라고 설명하였다⁶⁶⁾. 그리고 윤대순(1997)은 관광행동을 이끄는 심리적인 원동력을 관광욕구라 하며, 관광욕구를 행동으로 나타내는 힘을 관광동기라고 정의하면서, 관광동기는 관광행동을 일으키게 하는 중요한 요인으로서 인간이 관광을 통해서 만족을 얻고자할 때 발생한다고 하였다⁶⁷⁾.

이처럼 관광동기는 관광행동을 일으키게 하는 중요한 요인으로서 인간이 여행을 통해 만족을 얻거나 향유하고자 할 때 일어나며 관광행동에 주요한 역할을 한다⁶⁸⁾. 또한 관광동기는 가치에 의해 영향을 받으며 그러한 메커니즘을 통해 관광 선택 방향을 결정짓게 되고 그 결과로서 행동과 경험을 가져다주는 생물학적 문화적 힘인 범통합적 네트워크라 할 수 있다⁶⁹⁾.

그렇다면 사람들이 관광하도록 동기를 부여하는 것은 무엇인가? 동기에 대한 대부분의 이론들 중심에는 욕구(needs)의 개념이 있다. 욕구는 동기가 부여된(motivated) 행태를 일깨우는 힘으로 간주되는데, 동기를 이해하기 위해서는 사람들이 어떤 욕구를 가지고 있으며 그것이 어떻게 충족될 수 있는지를 밝혀내는 것이 필요하다⁷⁰⁾.

인간은 누구나 요구와 욕구를 내재하고 있으며, 그 중에서는 먹을 것 또는 입을 것과 같은 생리적 또는 선천적인 욕구가 있고, 문화나 환경의 영향을 받아 학습된 애정, 명예 등과 같은 획득적 또는 후천적인 욕구가 있는데, 전자를 1차적인 욕구 또는 1차적 동기(primary motive)라 하고, 후자를 2차적 욕구 또는 2차적 동기(secondary

65) Prentice, R. (1993). Motivations of the heritage consumer in the leisure market: an application of manning-Haas demand hierarchy. *Leisure Sciences* 15, pp.273-290.; 조진희(2006). 전제논문, p.73.

66) 하중완(2005). 농촌관광동기태도가 관광의도에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문.

67) 윤대순(1997). 관광의 정의 확립에 관한 연구, 『관광경영학 연구』, 1(1), pp.11-30.

68) 이귀옥(2000). 전제논문.

69) 조명환(1994). 관광동기연구에 관한 재고찰, 『관광레저연구』, 6, pp.93-112.

70) Hudson, S.(1999). Consumer Behavior Related to Tourism, in Pizam, A & Y. Mansfeld(eds). *Consumer Behavior in Travel and Tourism*. The Haworth Hospitality Press. pp. 7-32.

motive)라고 한다⁷¹⁾. 결론적으로 관광행동을 이끄는 심리적인 원동력을 관광욕구라 하며, 관광욕구를 행동으로 나타내는 힘을 관광동기라 할 수 있는데, 관광동기는 관광행동을 일으키게 하는 중요한 요인으로서 인간이 관광을 통해서 만족을 얻고자 할 때 발생한다. 그러나 관광 동기는 다양한 심리적·사회적 요소에 근거를 두고 있기 때문에 어떤 척도를 기준으로 두고 총체적으로 측정해야 하는가에 대한 해답을 찾기란 쉬운 일이 아니다⁷²⁾.

(2) 관광동기의 특성

Iso-Ahola는 관광동기의 특성으로 관광객들로 하여금 그들의 관광행동을 위하여 이벤트 발생에 앞서 시간과 장소를 선택하게 하며, 그러한 행동은 자신의 삶 과정에서 삽화적이고, 개인의 연고관계에 영향을 받으며, 이를 통한 만족은 반복행동을 가져오게 되며, 또 다른 형태의 휴일에 시도하게 된다는 주장이다. 또한 관광동기 연구가 어떻게 하면 관광행동을 잘 이해 할 수 있고 그를 만족시키기 위해선 무엇을 제공해야 하느냐의 사이에서 항상 진화하고 상호작용해 가는 특성도 있다고 하였다⁷³⁾.

정익준 외(2008)⁷⁴⁾는 관광동기의 역할을 다음과 같이 정리하였다⁷⁵⁾.

첫째는 잠재관광객에게 영향력을 행사한다는 것이다. 관광동기는 잠재관광객들이 필요로 하는 기본적인 노력을 개발해 줌은 물론 또 그것을 식별할 수 있도록 잠재관광객에게 영향을 준다. 이와 같은 기본적인 노력에는 관광에서의 안전, 관광을 통한 지적 추구하고 경험, 모험과 탐험성, 위락, 성취, 달성하려는 바람직한 상태와 같은 극히 일반적인 관광목표의 추구가 포함되는데 그러한 것들은 각종의 결정이나 행동에 걸쳐 전반적으로 잠재관광객의 행동방향을 결정해 주는 역할을 한다.

둘째는 관광목표를 식별해 준다 하였다. 관광객들은 관광에 참여함으로써 그들의 동기를 성취시킬 수 있는 수단으로 여기고 있다. 따라서 관광객들이 관광에 참여하는 그 자체를 그들의 목표물과 동일시 한다는 사실은 관광기업 경영자가 그러한 목표물에 영향을 줄 수 있다는 것인데, 이것은 경영자에게 중요한 것을 시사해 주고 있다.

71) 김원인(1997). 휴가여행 후 여행자의 만족도에 관한 연구, 『경영경제』, 30(1), p.220.

72) 윤대순(1997). 『관광경영학원론』, 서산출판사.

73) 조명환(1994). 전개논문, pp.93-112.

74) 장익준·안범용·장태선·김미경·배순철(2008). 『관광학원론-여가사회관광학』, 형설출판사.

75) 고춘희(2008). 방한 중국패키지관광객의 동기와 상품선택속성이 만족 및 사후행동에 미치는 영향, 동아대학교 동북아국제대학원 박사학위논문, pp. 18-19.

셋째는 관광상품 선택기준을 결정하게 한다는 것이다. 관광동기는 관광객들이 관광 서비스 상품의 품질평가를 위한 기준을 설정하는 데에도 영향을 미친다. 관광객 자신이 그의 참된 관광동기를 인식하지 못하고 있거나 관광동기는 인식하고 있으나 관광 서비스 품질평가 기준이 무엇인지를 알지 못할 경우, 경영자는 그들의 잠재적 동기를 일깨워 주거나 어떠한 관광선택기준이 중요한가를 알려 줌으로써 그들의 행동에 영향을 줄 수 있다.

넷째는 관광정보처리에 영향을 미친다고 하였다. 관광동기는 보다 근본적으로 인간의 지각, 학습, 성격, 태도, 관광정보처리에 포괄적으로 영향을 주고 있으며, 이들은 다시 관광객 행동의 방향결정에 영향을 미치게 된다. 즉, 관광동기는 잠재관광객들의 관광정보처리에 영향을 주고 이는 개인들이 환경을 어떻게 해석하고 또 그에 대한 반응을 보이느냐를 규제하게 된다.

한편, 동기에 관한 이론은 매우 다양하게 발전되어 오고 있는데, 일반적인 동기이론은 성적·공격적 본능이 동기를 유발한다는 본능이론(instinct theory)이다. 또 신체내부의 상태가 정상적인 안정 상태에서 벗어나면 불균형 상태가 되는데 이때 신체는 균형으로 돌아가려고 시도한다. 추동이론(drive theory)⁷⁶⁾과 장이론(field theory)⁷⁷⁾도 동기 이론 중의 하나이며, 성취이론(achievement theory)⁷⁸⁾과 인지이론(cognitive theory)⁷⁹⁾등이 동기이론의 대표적인 이론이다⁸⁰⁾.

관광동기는 관광행동분석에서 가장 기본적인 접근방법이므로 현실적으로 관광객의 동기에 대한 이해를 위해서는 왕성한 많은 연구들이 시급한 당면 과제임에도 불구하고 이에 대한 문제를 실증적으로나 구체적으로 포착하기 위한 연구들은 극히 제한적으로 이루어져 왔다. 이와 같은 연구의 결핍은 실제적으로 관광에 대한 동기가 각 개인의 특성에 따라 그리고 개인의 사회·문화적 배경에 따라 매우 복잡하고 광범위하여 그것을 일반화된 범주로 설명하기 매우 어렵기 때문일 것이다⁸¹⁾.

76) 욕구충족을 위한 노력을 거쳐 균형 상태에 이르게 하고, 행동을 유발시키는 세력으로 인식된다는 이론.

77) 행동이란 한 시점에서 있어서 그 장의 함수이며 여기에는 행동을 이해하기 위해서는 그 때의 전 상황 고려되어야 한다는 이론.

78) 인간의 행동은 인지적 과정이고 사회적 성취의 함수이며 개인의 성격특성과 환경특성이라는 두 변수의 함수라고 보는 이론.

79) 전통적 동기이론을 보완하여 인간을 생물적 욕구와 사회·심리적 욕구를 모두 지니고 있는 지성적 유기체로 보고 욕구 충족을 위해 육체적, 정신적 재능을 모두 활용하고 있다는 이론.

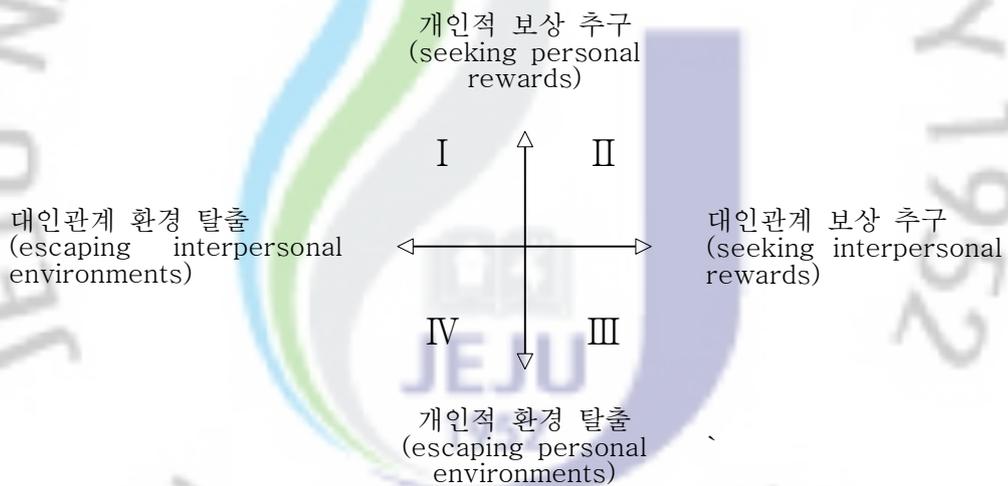
80) 한경수(1994). 『관광객행동론』, 형설출판사. pp.316-318.

81) 김원인(1997). 휴가여행후 여행자의 만족도에 관한 연구, 『경영경제』, 30(1), p.220

이에 대해 Pearce(1982)는 관광동기 부여에 대한 선행연구들이 매우 다양한 이론을 제시하였지만, 그 이론을 체계화하여 규범적이고 구체적인 내용으로 정립하는 데는 실패했다고 보고 동기부여에 대한 체계적인 이론적 맥락을 제공하는 것이 필요하다고 주장하였다⁸²⁾.

① 사회·심리적 관광동기 이론

Iso-Ahola(1984)는 인간을 여행으로 이끄는 힘을 본질적으로 규명하고자 노력하였으며, 두 가지 동기차원을 근거로 제시한 이른바 사회·심리적 관광동기 이론을 개발하였다⁸³⁾. 두 가지 동기 차원 중 하나는 일상적인 환경에서 탈출하고자하는 동기이고 다른 하나는 심리적·내재적 보상을 추구하는 동기이다. 관광은 단일동기에 의한 결과가 아니라 개인의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 복합적인 행동 형태이므로 다음 [그림 2-3]과 같은 추구하고 탈출을 기준으로 관광동기를 설명하였다.



자료 : Iso-Ahola, S. E.(1984). "Toward a social psychological theory of tourism motivation: a rejoinder," *Annals of Tourism Research* 9(2), p.259.

[그림 2-3] 관광동기의 추구(seeking)와 탈출(escaping) 모형

82) Pearce, P. L.(1982). *The social psychology of tourist behavior*. Oxford: Pergamon Press. p.21.; 한응범(2010). 관광동기로서 Push-Pull요인이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 청주대학교대학원 박사학위논문, p.25.

83) Iso-Ahola, S. E.(1984). Toward a social psychological theory of tourism motivation: A rejoinder. *Annals of Tourism Research*, 9(2). pp.256-262

인간은 개인적인 세계로써 생활의 고통과 복잡한 문제 그리고 실패로 인한 좌절 등으로부터 벗어나고자 하고, 때로는 대인적 관계로써 직장동료, 가족, 친척, 친구, 이웃 등으로부터 떠나고자 하는 욕망을 갖기도 한다. 또한 인간은 개인적인 보상으로 승리의 감정, 이종문화의 체득, 휴식, 재충전, 기분전환, 자아향상을 추구하고자 하고 대인적 보상으로서 사회적 관계의 확대와 다양화를 모색하며 여행 동반자 또는 지역민들과의 관계로 새로운 생활터전에서 옛 친구를 그리워하며 익숙한 생활터전에서 새로운 친구와 상호작용을 추구하려고 한다⁸⁴).

이 이론에 의하면 모든 관광객은 [그림 2-3]의 사사분면 중 하나에 속하게 된다.

I: 관광동기는 대인적인 환경(예: 문화 혹은 집단활동)을 탈출하고자 하는 동기와 개인적인 보상(예: 휴식과 휴양)을 얻고자 하는 동기이다.

II: 관광동기는 개인적인 보상을 추구 하는 동기와 대인적인 보상을 얻고자 하는 동기이다.

III: 관광동기는 개인적인 환경 속에서 탈출하고자 하는 동기와 대인관계보상 (예: 문화 혹은 집단 활동)을 얻고자 하는 동기이다.

IV: 관광동기는 대인적인 환경 속에서 탈출하고자 하는 동기와 개인적인 환경을 탈출하고자 하는 동기이다.

이 이론은 추구하고 탈출을 여가 및 관광행동의 기본적 동기차원으로 보는 이차원 이론이지만, 두 동기는 개인의 여가행동에 동시적으로 영향을 미치므로 크게 4개의 요인으로 동기를 설명할 수 있게 된다. 그러나 이 이론은 실제 경험적 자료로 충분히 검증되지 못했다는 한계를 갖지만 인간의 관광동기 연구에 새로운 시각을 제공하였다는 데 그 의의가 있다⁸⁵).

② Maslow의 욕구위계 이론

여러 가지 동기이론 중에서 가장 잘 알려진 이론으로 Maslow(1970)의 욕구위계(hierarchy of needs)이론이 있다⁸⁶). Maslow에 의하면 인간의 욕구는 가장 낮은 계층의 욕구로부터 가장 높은 계층의 욕구에 이르는 일련의 계층을 형성하고 있으며, 어

84) 한응범(2010). 전계논문, pp.25-26.

85) 강미희(2006). 전계서, p.40.

86) Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row. ; 조진희(2006). 전계논문, pp.77-79.

면 욕구가 충족되면 이 욕구는 더 이상 동기를 유발하지 못하고 하위 욕구가 충족되면 보다 상위의 욕구로 발전한다. 이러한 가정 하에 인간의 기본적 욕구를 생리적 욕구, 안전 욕구, 사회적 욕구, 존경 욕구, 자아실현 욕구 등의 5단계로 구분하였다.

Maslow의 욕구 5단계 모델에 기초하고 있는 개인적 욕구 중에서 가장 근본적이고 일차적원적인 욕구는 첫 번째 생리적 욕구이다. 이는 인간의 원초적인 욕구인 의·식·주에 대한 욕구이므로 생리적 욕구가 충족되지 않았을 때는 더 이상의 고차원적인 욕구단계로 이동할 수 없다.

두 번째 욕구는 개인의 건강 유지 및 안전과 관련되어 물리적 위험에서 보호받고자 하는 안전·안정의 욕구이다. 이는 신체적 안전과 심리적 안정에 대한 욕구로서 기초적인 생리적 욕구의 지속적인 유지를 위한 욕구이다.

세 번째 욕구는 사회적 욕구로서 가족 및 다른 사회 구성원들에게 받아들여지고 싶어 하는 소속욕구이다. 이 욕구는 생리적 욕구와 안전 및 안정의 욕구가 어느 정도 만족되었을 때 나타나는 욕구로 대인관계 및 타인과의 상호작용을 만족시키려는 욕구이다.

네 번째 욕구는 사회적 욕구가 어느 정도 만족되었을 때 나타나는 존경 또는 자존의 욕구로서 타인으로부터 존경받을 수 있는 사회적 신분을 추구하려는 욕구이다.

다섯 번째 욕구는 개인적인 목표성취를 통해 자기만족을 추구하는 단계로서 자아실현의 욕구이다. 자신의 능력이나 잠재력을 스스로 실현시키려는 욕구로 가장 고차원적인 욕구이다. 현대인들은 삶의 질을 높이는 것에 많은 관심을 가지고 있으며, 개인의 가치관이나 생활양식의 변화를 모색하면서 품위 있는 삶을 추구하고자 한다. 특히 자아실현의 방법으로 여행을 통해 자신을 통찰해 보거나 미지의 세계를 탐험하는 등 새로운 일에 도전하는 방법으로 스스로의 잠재력을 실현시키고자 한다⁸⁷⁾.

이와 같은 동기의 본질을 이해하기 위해서는 관광객 행동을 일으키고 또한 관광객마다 느낌 차이를 가져오는 원천에 대한 이해가 필요하다. 이러한 관광동기의 특성은 먼저 개인 내부에 존재하는 육체적 또는 정신적 상태인 관광욕구에 기초하고 둘째, 항상 특정방향이나 목표를 향하여 충족하고자하는 선택적 행동을 제시하는 방향성이 있고 셋째, 관광자의 긴장을 완화, 또는 감소시키며 넷째, 주변환경의 영향을 민감하게 받는 것이다⁸⁸⁾.

87) 허중완(2005). 전계논문, pp.30-32.

인간은 다양한 이유와 동기를 가지고 관광에 참여하며 동기는 모든 행동을 추진하는 힘이기에 때문에 관광행동을 이해하고 목적지 선택과정에 중요한 개념으로 받아들여지고 있다. 관광동기는 내적욕구와 관련되는 뿐만 아니라 주변환경의 영향을 민감하게 받기 때문에 정해져 있을 수 없고 파악하기 어려운 실정이다.

③관광동기의 추진(push)·유인(pull)이론

관광동기의 추진(push)·유인(pull)이론은 관광동기를 설명하는 이론 중 비교적 최근의 연구이론으로 그동안 연구된 연구자들을 주로 관광객의 내적요인과 관광지의 외적요인에 초점을 맞추어 이론을 발전시켜왔다. 관광에 대한 동기가 각 개인의 특성에 따라 그리고 개인의 사회·문화적 배경에 따라 매우 복잡하고 광범위하여 그것을 일반화된 범주로 설명하기가 매우 어렵기 때문에 관광객 자신의 내적 동인에 의해 추진되고 또한 관광지 속성에 의해 유인된다는 동기의 양측면적 접근법 즉, 추진요인(push factor)과 유인요인(pull factor)을 이용한 접근법이 자주 이용되었다⁸⁹⁾.

이와 관련되어 push-pull 이론의 가장 선구적인 연구자인 Dann(1981)은 관광목적지의 매력에서 오는 pull요인들과 관광객의 일상 생활환경에서 관광욕구를 유발시키는 push 요인들과 상호작용에 의해서 관광동기가 발생한다고 하였으며⁹⁰⁾, 이 이론에 의하면 목적지 특유의 유인성인 pull요인에 의해 특정목적지를 선택하려는 동기가 발생하는 한편, 관광객의 생활환경에서 비롯되는 사회·심리적 요인인 push요인들에 의해서 관광동기 발생된다고 하여 전자를 이성적 동기, 후자를 정서적 동기로 명명하였다⁹¹⁾.

일반적으로 push 요인은 일상으로부터의 탈출욕망, 휴식·휴양, 명성, 건강, 모험과 사회적 상호작용 등과 같은 내재적인 동기로 설명되고 pull 요인은 해안, 관광시설, 등의 가시적인 자원들과 새로운 것, 편익과 마케팅 이미지와 같은 관광객의 인지와 기대 그리고 문화적 매력등과 같은 관광지 자연의 매력성으로 설명된다⁹²⁾.

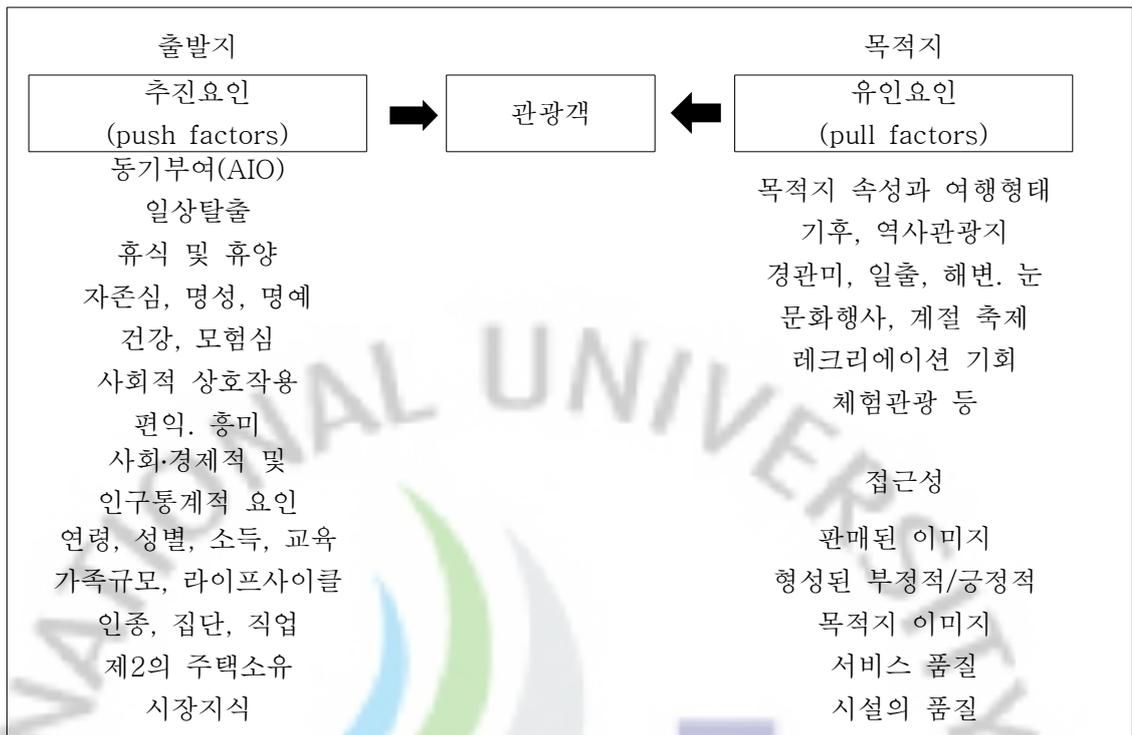
88) 이미혜(2002). 관광이벤트장소의 마케팅전략에 관한 연구, 『여행학연구』

89) Dann, G. S.(1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism Research* 4(4), pp.184-194. ; Yuan, S. and C. McDonald.(1990). Motivational determinants of international pleasure time. *Journal of Travel Research* 29(1), pp.42-44.; 조진희(2006). 전개논문, p.75.

90) Dann, G. S.(1981). Tourist motivation on appraisal. *Annals of Tourism Research* 8(2), pp.187-219.; 한응범(2010). 전개논문, p42.

91) 한응범(2010). 전개논문, pp,42-43.

92) Pyo, S. B. Mihalik, & M. Uysal.(1989). Attraction attributes and motivation: a canonical correlation analysis. *Annals of Tourism Research* 16(2), pp.277-282 :



자료 : Muzaffer Uysal and Lee Anne R. Hagan, *Motivation of pleasure travel and tourism*, M. A. Khan, M. D. Olsen and Turgut Var, eds. (New York: Van Nostrand Reinhold, 1993), 802.; 조진희(2006). 전계논문, p.76.

[그림2-4] 관광동기의 추진(push) 및 유인(pull) 이론 모델

2) 관광동기의 유형 및 측정방법

Glücksman(1935)는 관광분야에서 처음으로 관광동기의 유형을 분류하고자 시도하였는데, 1981년에 펴낸 ‘일반 관광론’이라는 저서에서 관광원인을 인간과 장소로 크게 두 가지로 구분하면서, 관념적·물질적으로 다음의 <표 2-7>과 같이 양분하였다.

그는 관광동기를 기반으로 표현하면서 관념적 기반으로서는 구체적으로 심적, 정신적으로 구분하였고, 물질적 기반으로서는 육체적, 경제적으로 나누었다. 그러나 그의 연구는 심적 동기와 정신적 동기에 대한 조작적 정의가 불분명하고, 정신적 관광동기를 오로지 직업과 관련된 것만으로 한정하고 있으며, 기반이 되는 4가지 관광동기들이 충분한 근거를 바탕으로 제대로 유형화되지 못한 문제점들을 가진다⁹³⁾.

93) 조명환(1994). 전계논문, pp.93-112.

<표 2-7> Glúksmann의 관광원인

인간 (여행자 측)	관념적	심적	질병, 불안, 자연력, 자연과 인간, 형이상학
	기반	정신적	직업상의 준비, 교육, 실천
	물질적	육체적	질병예방, 반응
	기반	경제적	상용(常用)여행

자료: 조명환(1994). 관광동기연구에 관한 재 고찰, 『관광·레저연구』, 6, p.99.

그 이후에도 관광객의 행동이유를 설명하기 위해 관광을 연구하는 학자들은 심리학자들의 연구들을 기초로 나름대로 다양한 관광욕구를 제시하였다. McIntosh(1977)는 관광객들은 복잡하고 상징적인 속성을 가지고 있는 여행을 통해 많은 욕구를 한꺼번에 충족시키려고 하기 때문에 관광행동에 한가지의 동기만이 개입되어 표출되는 것으로 추측해서는 안 된다는 점을 강조하면서 인간의 기본적 관광동기를 다음 <표 2-8>과 같이 세분화하였다.

<표 2-8> McIntosh의 관광동기의 분류

동기의 유형	관광동기
신체적 동기 (physical motivations)	· 심신의 일신: 치료 또는 자발적인 건강유지의 목적, 스포츠참여 · 즐거움: 쾌락, 흥분, 낭만, 오락, 쇼핑
문화적 동기 (cultural motivations)	· 타국의 사람 및 장소에 대한 호기심 · 음악, 조각 등의 예술과 민속에 관한 흥미 · 올림픽과 같은 국가 및 국제적 특별행사의 실제경험
대인적 동기 (personal motivations)	· 친구 및 친지방문 · 순례여행과 같은 정신적 이유에서 사람, 장소 방문 · 색다른 환경에서 새롭고 특별한 경험의 모색 · 일상적인 사회적 환경에서 벗어나고자 하는 욕구 · 여행을 통해 새로운 사람과의 만남 · 여행 그 자체를 위한 여행
명예와 지위동기 (prestige and status motivations)	· 취미활동 · 학습 또는 사업 · 교육적 기여 · 자아실현 · 감각적 몰입 · 회의참여 · 패션추구

자료: 하중완(2005). 전계논문, p.35.

또한 Mill과 Morrison(1992)은 Maslow의 인간욕구 5단계설을 바탕으로 7단계의 관광동기를 제안하고 있다. 휴식동기는 생리적 욕구로서 일상탈출을 통해 스트레스를 해소하면서 휴식을 취하는 동기를 의미하고, 안정동기는 관광을 하게 된 동기가 치료

와 요양을 통한 건강욕구 충족에 있는 것을 의미한다. 또한 사랑동기는 소속의 욕구로서 가족과의 결속관계, 친구와의 우정관계 등 사교적인 측면에서 관광을 하게 되는 동기를 의미한다. 또한 지위성취 동기는 관광을 통해 사회적으로 인정을 받고 자기를 과시하며 신분상승을 위한 욕구충족을 위해 관광을 하게 된다는 것이며, 자신의 본능 실현 동기는 관광을 통해 자기계발이나 자아발견을 추구한다는 의미에서 개인의 내적 욕구 충족을 위한 관광동기이다. 그리고 지식추구 동기는 지적 욕구로서 관광을 통해 타 지역문화를 이해하고 체험하며 지식을 습득함으로써 충족하는 동기이며, 아름다움의 감상 동기는 자연적·문화적 풍경 등 경관의 아름다움을 감상하는 심미적 욕구를 만족시키기 위한 동기이다.

<표 2-9> Mill과 Morrison의 관광욕구와 동기요인

욕구	동기	동기내용
생리적인욕구	휴식	탈출, 휴식, 긴장으로 부터의 탈출, 육체적인 휴식, 전신적인 긴장의 해소
안전욕구	안정	건강, 레크리에이션, 미래의 건강을 위한 운동의 계속
소속욕구	사랑	가족 간의 유대감, 친밀한 관계의 증진, 동료애, 사회적인 상호작용이 촉진, 개인적인 동료 간의 유지, 개인 간의 관계성 유지, 자신의 뿌리, 인류애
존경욕구	지위의 성취	자신의 성취감의 확신, 타인에게 자신의 인식, 지위, 사회적인 인식, 자의 고양, 개인적인 개발, 지위와 위신
자아실현욕구	자신의 본능실현	개인의 탐험과 평가, 자아의 발견, 내적인 욕망의 충족
지적욕구	지식	문화, 교육, 방랑벽, 외국에 대한 흥미
심미적인 욕구	아름다움의 감상	환경, 경치

자료 : Mill, R. C. & Morrison, A. M.(1985). *The Tourism System : An Industry Text*. Prentice-Hall, Inc, p.7.: 손호익(2008). 전시 컨벤션 관람자의 방문동기요인이 만족도에 미치는 영향, 서울벤처정보대학원대학교 박사학위논문, p.21.

이상의 선행연구를 통해 어떻게 관광동기를 개념화하고 유형화하는지를 살펴보았다. 이를 종합해보면, 연구자별로 또는 시대별로 다소 차이는 있지만 관광동기 요인들이 전반적으로 비슷하게 구분되는 경향을 볼 수 있다. 그러나 인간의 기본욕구가 실제로 얼마나 존재하느냐에 대해서는 심리학자들의 의견이 일치하지 않고 부동한 연구가 없는 실정이다. 이러한 이유는 욕구는 만족을 추구하거나 완성을 하고자 하는 심리적으로 불완전한 상태로서 동기발생의 동인이 되며, 관광동기는 사람들의 관광행동을 설명

하는데 필요한 여러 가지 많은 변수들 중의 하나에 불과하다. 즉 관광행동에는 관광동기뿐만 아니라 여타의 많은 변수들이 관련되어 있기 때문에 관광동기만으로써 복잡한 관광행동을 다 설명할 수 없는 것이다⁹⁴⁾.

이에 대해 Thomas(1964)는 인간의 여행 동기를 18가지로 제시하면서 교육·문화적 동기, 휴식과 즐거움 동기, 종족 지향적 동기, 기타동기로 분류하였다. 교육·문화적 동기는 타국의 견문확대, 명소감상, 새로운 것의 이해, 특별행사의 참여 등이 포함되고, 휴식과 즐거움 동기는 일상성 탈피, 즐거운 시간 향유, 낭만적 경험추구 등이 포함된다. 종족 지향적 동기는 조상의 생활터전 방문, 종족의 묘지 방문 등이 포함되고 기타 동기는 기후, 건강, 스포츠, 경제, 모험, 우월성, 동조, 세상을 알고자 하는 욕망 등이 포함된다⁹⁵⁾. 또한 McIntosh(1977)인간의 기본적 관광동기를 4가지로 분류하면서 신체적 동기, 문화적 동기, 대인적 동기, 지위·위신적 동기로 구분하였다. 신체적 동기는 신체적 휴식, 스포츠참여, 해변에서의 오락, 그리고 건강의 고려에 대한 요구를 나타내고, 문화적 동기는 타국의 음악, 미술, 민속, 춤, 조각, 그리고 종교에 대한 지식을 쌓고자하는 요구를 나타낸다. 대인적 동기는 새로운 사람을 만나고 친구와 친적을 방문하여 일상생활과 가정과 이웃에서 벗어나고 싶은 마음이나 새로운 우정을 쌓고자 하는 요구를 나타내고, 지위·위신적 동기는 인정, 관심, 이해와 평판의 욕망을 나타낸다⁹⁶⁾.

이상의 관광동기에 관한 연구들은 두 가지 측면, 즉 인간에 공통적으로 내재된 내적 관광동기와 구체적인 특정 관광지와 연관된 상황적 차원에서의 관광동기를 함께 다루어야 한다고 주장하고 있다. 이러한 주장은 경험적인 측면에서 관광자의 의사결정과정을 중시하는 것이라고 할 수 있다. 즉, 관광동기가 인간의 근본적인 욕구에서 비롯되지만 장소 및 활동과 연관된 상황적, 인지적 동기가 관광목적지의 선택에 중요함을 강조함으로써 관광동기를 다 차원적인 개념으로 이해하려는 것으로 볼 수 있다.

이에 대해 Stabler(1988)는 관광객들은 사회·심리적인 다양한 이유와 동기에 의해 관광에 참여한다고 보았다. 즉, 사회·심리적인 동기는 관광객들의 관광행동과 관광지 선택행동을 이해하기 위한 중요한 개념이고, 동기요인으로는 신체적인 동기, 신분, 지

94) 이흥규·이동희(2005). 방한 일본관광객의 관광동기에 따른 만족도 분석 - 춘천 남이섬 방문자를 중심으로, 『관광연구저널』.

95) Thomas, J. A.(1964). What makes people travel, *ASTA Travel News*, August, pp.64-65.

96) McIntosh, R. W.(1977). *Tourism: Principles, Practices and Philosophies*, Columbus: Grid publishing.

위 사회적 접촉, 문화적 동기, 도피와 휴식 등과 같은 사회·심리적인 동기를 제시하였다. 또한 Fodness(1994)는 Katz의 기능적 이론을 응용하여 관광자의 동기를 유형화시켰으며 관광자의 기능적 동기를 측정하는 측정도구개발을 시도였다. 공리적 기능, 자아 방어적 기능, 가치 표현적 기능, 지식기능, 사회 적응적 기능으로 관광동기요인 분류하였다⁹⁷⁾. 이러한 다섯 가지의 기능적 범주화는 현실적 적용이 가능하며 관광지 유형별로 관광동기를 분석함으로써 특정관광지의 관광동기를 예측하는데 활용될 수 있다.

<표 2-10> 관광동기 유형에 관한 선행연구

학자	관광동기 요인
Thomas(1964)	교육·문화적 동기, 휴식과 즐거움 동기, 종족 지향적 동기, 기타동기
McIntosh(1977)	신체적 동기, 문화적 동기, 대인적 동기, 지위·위신적 동기
Foster(1981)	위락, 쾌락적 동기, 모험, 교육적인 동기, 민족적인 동기, 기타 요인으로서 스포츠, 날씨나 기후 변화, 모험업무
Stabler(1988)	신체적 동기, 신분, 지위 사회적 접촉, 문화적 동기, 도피와 휴식
Fodness(1994)	공리적 기능, 자아 방어적 기능, 가치 표현적 기능, 지식기능, 사회 적응적 기능
김영우·김홍범(2006)	추진요인: 호기심/지식, 소속감, 심리적 안정, 자기계발, 유희/흥미, 신경험 유인요인: 서비스/최신 시설추구, 유희활동, 공간적 여유/스포츠 활동, 고유적지 탐방, 학술/교육활동, 이국적 정취, 이벤트참가, 도시문화활동
조진희(2007)	휴식/도피, 소속, 도전, 성취/지위, 자기실현, 지적추구, 미적추구
이승곤·류재숙(2007)	일상탈출동기, 지식추구동기, 관광매력동기, 가족친화동기, 체험 및 오락추구동기
정철·박태영·노경국(2010)	탈출, 위신, 자기계발, 제주체험, 자연환경, 친목도모

자료: 선행연구를 참고로 논자 제작성

한편, 국내연구를 보면, 김영우·김홍범(2006)은 해외여행 관광동기 연구에서 관광동기의 구성개념으로 추진요인과 유인요인으로 구분하여, 하위구성개념으로 추진요인에 호기심/지식, 소속감, 심리적 안정, 자기계발, 유희/흥미, 신경험으로 그리고 유인요

97) Fodness, D.(1994). Measuring tourist motivation, *Annals of Tourism Research*, 21(3),pp.555-581.

인으로는 서비스/최신 시설추구, 유흥활동, 공간적 여유/스포츠 활동, 고유적지탐방, 학술/교육활동, 이국적 정취, 이벤트 참가, 도시문화활동으로 구분하였다⁹⁸⁾. 또한 이승곤·류재숙(2007)은 제주도 방문객의 관광동기를 일상탈출동기, 지식추구동기, 관광 매력동기, 가족친화동기, 체험 및 오락추구 동기 구분하였다⁹⁹⁾. 그리고 정철·박태영·노경국(2010)은 제주올레 관광객의 방문동기를 연구하면서 관광동기를 탈출, 위신, 자기계발, 제주체험, 자연환경, 친목도모로 구분하였다¹⁰⁰⁾.

이상의 관광동기 유형에 관한 선행연구를 정리하면 위 <표 2-10>과 같다.

3) 생태관광동기의 특성

생태관광의 목표는 자연적·경제적·사회적 그리고 문화적 환경에 공헌하는 생태학적으로 건전한 관광경험을 제공하는 것이다. 관광객이 출발 전에 목적지에 대해서 가지고 있는 이미지와 생태관광객 요구의 결합은 생태관광객이 충족될 것이라고 생각하는 기대를 창출한다. 생태관광객의 동기를 이해함으로써 지역사회는 이 욕구들과 기대를 충족시킬 좀 더 좋은 위치에 놓이게 될 것이다¹⁰¹⁾.

Eagles(1992)는 생태관광이란 자연지향적인 경험이라는 개념 하에 11,500명의 캐나다인을 대상으로 하여 68개 항목에 걸쳐 생태관광 동기를 조사 분석한 결과, 생태관광객은 전형적인 일광성 관광객(sunlust)에 비하여 관광상품의 환경적 특징 및 문화적 특징이 매우 강하게 작용하는 동기를 지니고 있음을 밝혀냈다¹⁰²⁾. 그리고 Meric과 Hunt(1999)는 독특한 환경 및 원시적인 각종 시설에 대한 체험 및 강한 모험심을 생태관광객의 동기로 지적하였다. 또한 Hvenegaard와 Dearden(1998)은 탐조 및 야생동물 관찰, 자연환경에 대한 경험을 생태관광객의 특징적 동기로 밝혔다¹⁰³⁾.

한편, 강미희(1999)는 관광객을 대중관광객, 자연관광객, 생태관광객으로 나누고 집단의 여행동기에 대한 유의한 차이를 검증한 결과, 생태관광객은 다른 두 여행 집단보

98) 김영우·김홍범(2006). 관광동기 및 관광유형선택에 따른 관광행동에 관한 연구, 『관광·레저연구』 18(4), pp.153-172.
 99) 이승곤·류재숙(2007). 제주도 방문객의 관광동기 및 이미지에 따른 시장세분화에 관한 연구, 『관광연구저널』 21(1), pp.21-40.
 100) 정철·박태영·노경국(2010). 제주올레 관광객의 방문동기와 사전이미지 관계, 『관광학연구』 34(4), pp. 13-33.
 101) Wearing, S. & Neil, J.(1999). *Ecotourism*, : 이후석 역(2001) 『생태관광』, 백산인쇄사. p.276
 102) 오상훈(1995). 전개논문, pp.95-109.
 103) 오민재·이소연(2008). 여행목적과 관광객 만족에 의한 생태관광객 동기 세분화, 『관광연구저널』, 22(1), pp.277-290.

다 ‘휴식/도피’ 동기와 ‘활동’, ‘도전’, ‘지적·미적 추구’동기가 상대적으로 더 강하다는 것을 검증하였다¹⁰⁴). 또한 강미희·김남조·최승담(2002)은 생태관광객은 일반관광객과 마찬가지로 휴식과 스트레스 해소와 같은 가장 기본적인 욕구충족을 위해 여행을 떠나지만, 건강이나 동반자들과의 친목도모 혹은 소속감을 상대적으로 덜 중요하게 생각하는 대신에, 오히려 여행을 통해 활동적인 생활을 경험하고 자연에 대한 이해와 학습을 통해 자기성장을 꾀한다고 하였다¹⁰⁵).

그리고 조진희(2006)는 관광객을 태도에 따라 생태관광객, 잠재생태관광객, 대중관광객으로 분류하여 동기에 대한 차이를 검증하였다. 그 결과 생태관광객은 여행지 경관과 자연의 아름다움을 감상하고 자연을 가까이 느끼고 자연 속에서 잠시 머물고 싶으며 오염되지 않은 자연을 체험하고 싶은 동기와 지적 호기심을 충족시키고 새로운 것을 보고 듣고 느끼고 발견하고 싶은 동기가 상대적으로 큰 영향을 미친다고 하였다¹⁰⁶).

<표 2-11> 생태관광동기의 특성 선행연구

학 자	생태관광 동기 특성
Eagles(1992)	관광상품의 환경적 특징 및 문화적 특징이 매우 강하게 작용
Meric 과 Hunt(1999)	독특한 환경 및 원시적인 각종 시설에 대한 체험 및 강한 모험심
Hvenegaard와 Dearden(1998)	탐조 및 야생동물 관찰, 자연환경에 대한 경험
강미희(1999)	‘휴식/도피’ 동기와 ‘활동’, ‘도전’, ‘지적·미적 추구’동기가 상대적으로 더 강함.
강미희 · 김남조 · 최승담(2002)	여행을 통해 활동적인 생활을 경험하고 자연에 대한 이해와 학습을 통해 자기성장을 꾀함.
조진희(2006)	자연의 아름다움 감상, 자연 체험, 지적 호기심 충족, 새로운 것을 보고 듣고 느끼고 발견하고 싶은 동기가 상대적으로 큰 영향
조상희(2006)	일반적으로 쉬고 싶은 동기, 일상생활에서 벗어나고 싶은 동기, 그리고 자연을 즐기고 경험하고 싶은 동기를 나타내어 일반관광지 방문동기와 유사

자료: 선행연구를 바탕으로 논자 재정리함

104) 강미희(2006). 전게서, pp. 91-93.

105) 강미희·김남조·최승담(2002). 전개논문, pp.157-175.

106) 조진희(2006). 전개논문, pp. 127-133.

조상희(2006)는 우리나라 대표 생태지역인 경남 창녕 우포늪을 방문한 방문객을 대상으로 생태관광지 방문동기 및 방문기대 등에 관한 연구에서 생태관광지 방문동기는 일반적으로 쉬고 싶은 동기, 일상생활에서 벗어나고 싶은 동기, 그리고 자연을 즐기고 경험하고 싶은 동기를 나타내어 일반관광지 방문동기와 유사한 결과를 보였다고 밝혔다¹⁰⁷⁾.

이상의 생태관광동기의 특성에 대한 선행연구를 정리하면 위 <표 2-11>과 같다.

3. 관광만족

1) 관광만족의 개념

만족(satisfaction)이라는 단어는 라틴어의 satis(enough)와 facere(to do or make)에서 유래되었으며, 어원으로 볼 때, 채우기(filling) 혹은 충족(fulfillment)을 나타낸다¹⁰⁸⁾. 일반적으로 소비자 만족·불만족에 대한 정의가 다양하다는 사실은 소비자 만족이라는 개념이 그 만큼 추상적이라는 것을 알 수 있다. 이러한 만족에 대한 다양한 정의가 존재하는 이유는 아마도 소비자, 기업, 산업, 사회등과 등과 같은 다양한 관점에서 소비자 만족을 고찰할 수 있기 때문일 것이다¹⁰⁹⁾.

만족은 크게 두 가지 정의로 대별되는데, 첫째는 결과를 강조하는 것이고, 둘째는 과정을 강조하는 것이다¹¹⁰⁾. 전자의 관점은 대가에 대해 적절히 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태¹¹¹⁾, 구매한 특정제품이나 서비스의 구매행동이나 경험에 대한 감정적 반응이라고 할 수 있다¹¹²⁾. 그리고 후자의 관점에서

107) 조상희(2006). 생태관광지 방문동기 및 방문기대가 관광만족도 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔관광연구』 8(2), pp.71-87.

108) Oliver, R. L.(1993). A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concept, *Advances in Service Marketing and Management*, 2, p.72. : 양필수 (2009). 관광목적지의엔터테인먼트 경험과 고유성 지각, 만족도 관계 연구, 제주대학교 대학원 박사학위 논문.

109) 신재익(2005). 관광목적지의 물리적 환경단서, 이미지, 만족, 재구매의도 간의 관계, 박사학위논문 경상대학교 대학원, p.34.

110) 이유재(1993). 고객만족과 관여도에 대한 연구, 『서울대학교 경영논집』, 27(1), pp.111-130.

111) Howard, J. A. & Sheth, J. N.(1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley and Sons, p.145.

112) Westbrook, R. A. & Reilly, M. D.(1983). Value-Percept Disparity: An Alternative to the Discontinuation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction, *Advanced in Consumer Research*, 10, p.258.; 홍수희(2004). 문화관광지 서비스품질, 관광객만족 및 반응의 관계 연구, 동아

Engel & Blackwell(1982)은 선택된 대안이 그 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 주관적인 평가라고 하였으며¹¹³⁾, Tse와 Wilton(1988)은 사전 기대와 소비 후 지각된 성과 사이의 차이에 대한 소비자의 반응으로 정의하였다¹¹⁴⁾.

한편, 만족은 인지적인 측면과 감정적 측면에 입각한 정의로 나누어 볼 수 있다. 인지적측면의 입장은 만족을 ‘구체적인 구매 선택과 관련된 선택후의 평가적인 판단’이라고 정의하고 있으며, 감정적 측면의 입장은 ‘감정적 또는 부정적 감정’ 또는 느낌의 요소가 만족에 있어 중요하다고 주장한다¹¹⁵⁾.

이러한 관광만족에 대한 연구는 Pizam, Neumann 및 Reichel(1978)으로부터 시작되었는데 그들은 소비자 만족 이론을 이용하여 관광만족에 적용하여 관광만족의 구조를 조작화하였다¹¹⁶⁾. 관광만족은 관광욕구가 질적으로 충족되었음을 의미하는 것으로 관광활동 참여의 궁극적 목적이라고 할 정도로 중요한 개념이라 할 수 있다¹¹⁷⁾.

관광관련 선행연구에서는 관광만족의 개념을 다양한 방법으로 개념화하고 정의하였는데, 관광만족에 대한 일반개념은 만족이 동기와 아주 밀접하게 관련이 있어 보이는 요구에 기초한 정의이다. 이러한 개념을 강조한 만족 개념은 상응하는 요구와 동기와 합치로부터 얻어지는 결과로 지각되는 것으로 요구만족은 추진력, 동기, 혹은 요구에 대한 충족결과로 나타나는 것으로 개념화한 것이다¹¹⁸⁾.

관광만족을 관광자의 관광 소비경험에서 얻어진 심리적인 결과로 보는 관점에 관광만족의 개념을 살펴보면, Pizam & Neumann, Reichel(1978)은 관광지에 대해 관광객이 가졌던 기대와 관광객 경험과의 상호작용결과를 관광객 만족이라고 정의하고 있으며¹¹⁹⁾, Dann(1977)은 관광객 만족 기대에 대해 불일치 경험을 하는 감정과 관광 소비경험에 대해 사전에 관광객이 갖는 감정이 복합적으로 야기되는 전체적인 심리상태라고 정의하고 있다¹²⁰⁾. 또한, Lounsbury & Polik(1992)는 관광에서 전반적인 사후

대학교 대학원 관광경영학과 박사학위논문, p.58.

113) Engel, J. F.& Blackwell, R. D(1982). *Consumer Behavior*, New York : Holt, Rinehard and Winston, p. 501: 한응범(2010). 전제논문.

114) Tse, D. K, & Wilton, P. C(1988). Models of consumer satisfaction formation : An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), pp.204-212.

115) 김두하(1998). 주제공원 이용자 만족의 결정인자에 관한 연구. 『한국조경학회지』, 26(3).

116) Pizam, A., Neumann, Y., & Reichel, A.(1978). Dimensions of tourist satisfaction with a destination area. *Annals of Tourism research* 5(3), 314-322.

117) 장호찬·라선아(2008). 『관광행동론』, 한국방송통신대학교출판부.

118) 윤동구(2001). 관광객 만족 구조모형의 개발에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

119) Pizam, A., Neumann, Y., & Reichel, A.(1978). *op. cit*

120) Dann, G. M. S.(1977). Anomie, ego-enhancement and tourism, *Annals of Tourism Research*.

만족은 관광객 자신이 관광경험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로 관광경험에 대한 일종의 태도라고 정의하면서 여가에 있어서의 휴가여행 만족을 개인의 휴가와 관련된 경험의 평가 결과 긍정적인 감정의 상태라고 하였다¹²¹⁾. 그리고 과정의 관점에서 관광객 만족을 살펴보면 Hunt(1977)는 소비자가 소비경험 전 최소한 기대했던 것보다 좋았다는 평가라고 정의하고 있으며¹²²⁾, Van Raaij와 Francken(1984)은 사전적 기대와 사용 후 느낀 제품성과 사이의 지각된 불일치 평가라고 정의하고 있다¹²³⁾.

이러한 관광만족에 관한 또 다른 연구의 틀은 인지적 측면에 입각한 기대-불일치 모델을 활용하는 방안이다. 관광하는 동안 자신의 체험에 대해 개인이 내리는 전반적인 평가로 기대-불일치의 인지적 접근방법은 관광객 만족연구에서 가장 지배적인 이론이라고 할 수 있다. 기대-불일치모델에 따르면 소비자들은 기대와 성과의 비교과정을 통해 만족여부를 결정한다. 즉 지각된 성과 기대했던 것보다 나으면 긍정적 불일치가 발생해 만족하고 기대보다 못하면 부정적 불일치가 발생해 불만족하게 된다¹²⁴⁾. 이에 대해 Oliver(1980)는 기대와 불일치는 서로 독립적이며 구매 후 제품평가를 완전히 설명하기 위해서는 두 변수가 모두 필요하다고 했다¹²⁵⁾.

또한, 홍수희(2004)는 관광활동 참여에 있어서 얻을 수 있는 행동에 대한 기대수준과 실제로 얻어진 지각수준과의 비교·평가에 의해 생긴 주관적 심리상태를 관광만족이라고 했으며¹²⁶⁾, 양봉석(2007)은 관광지에 대하여 가지고 있던 기대와 실제 경험간 상호작용의 결과로서 관광객이 관광체험의 평가를 통해 지각하는 관광지에 대한 이미지로 정의했다¹²⁷⁾.

4(2), 184-194.

121) Lounsbury, J. W. & Polik, J. R.(1992). Leisure Needs and Vacation Satisfaction, *Leisure Sciences*, 14, pp.105-119.

122) Hunt, H. K. (1991). Consumer satisfaction, dissatisfaction, and complaining behavior. *Journal of Social Issues*, 47(1), 107-117.

123) Van Raaij, W. F., & Francken, D. A.(1984). Vacation decisions, activities, and satisfactions. *Annals Tourism Research*, 11(1), 101-112.

124) 이유재(1994). 전개논문.

125) Oliver, R. L.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(september), pp.46-49.

126) 홍수희(2004). 문화관광지 서비스품질, 관광객 만족 및 반응의 관계연구, 동아대학교 박사학위논문.

127) 양봉석(2006). 문화관광지의 관광체험과 고유성, 관광만족의 관계연구, 동아대학교 박사학위논문, p.45.

<표 2-12> 관광만족의 개념정의들

연구자	관광만족의 정의
장호찬·라선아(2008)	관광욕구가 질적으로 충족
양봉석(2007)	관광객들이 문화관광지를 체험한 후의 인지적 반응
홍수희(2004)	관광활동 참여에 있어서 얻을 수 있는 행동에 대한 기대수준과 실제로 얻어진 지각수준과의 비교·평가에 의해 생긴 주관적인 심리상태
윤동구(2000)	기대-불일치이론에서 지각된 성과, 기대와 실제 경험, 기대와 성과 차이
Lounsbury & Polik(1992)	관광객 자신이 관광경험에 대한 총체적인 사후 이미지를 평가하는 일종의 태도
Tse and Wilton(1988)	최소한으로 기대하였던 것보다는 경험이 좋았다는 평가
Van Raaij와 Francken(1984)	기대와 실제 성과간의 차이(모순이론과 일치이론)
Wesbook and Reilly(1983)	구매한 특정제품이나 서비스, 소매상, 혹은 쇼핑이나 구매 행동과 같은 형태와 관련된 또는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응
Engel & Blackwell	선택된 대안이 그 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 주관적인 평가
Oliver(1980)	관광객들은 관광지를 방문하기 전에 관광행동 성과에 대해서 사전기대를 형성하고, 방문 후 실제성과를 지각하게 되는데 이 양자 간의 차이(gap)
Dann(1979)	기대 불일치를 경험했을 경우에 나타나는 감정과 관광체험에 대하여 관광객이 미리 보유했던 감정 때문에 복합적으로 야기될 수 있는 전체적인 심리적 상태
Pizam, Neumann 및 Reichel(1978)	관광목적지에 대하여 가졌던 사전 기대와 실제경험과의 상호작용에 의한 결과
Hunt(1977)	과정의 관점에서 소비경험 전 최소한 기대했던 것보다 좋았다는 평가라고 정의
Howard and Sheth(1969)	적절히 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태

자료 : 선행연구를 바탕으로 논자가 재정리함

2) 관광만족의 유형

관광만족의 요인은 관광지, 관광시설, 자원, 기후, 토지이용 등에 따라서 다르게 되므로 여러 가지 상황에서 여러 차원을 고려하여 만족 요인을 규명하고 대처해야 한다¹²⁸⁾. 또한 관광객이 현장에서 얻을 수 있는 경험과 가치를 고려해야 하는데, 특히 관광체험은 관광동기에 따른 이동을 통해 관광자원을 방문함으로써 형성되고 관광체험을 통해 새로운 지식과 타문화를 접함으로써 관광객의 다양한 욕구가 충족된다.

128) Pizam, A. Neumann, Y. & Reichel, A.(1978). *op. cit*

관광만족에 관한 선행연구들 또한 각 연구의 초점에 따라, 연구 대상지에 따라 상이한 측정척도를 구성하고 있으며, 1~3개 정도의 요인으로 구성하고 있는데, 관광만족은 크게 전반적 만족과 소비만족, 관광활동 만족, 비교만족 등으로 구분할 수 있다¹²⁹⁾. 가장 일반적인 관광만족요인은 관광체험이나 관광경험의 후행요인으로서 전반적 만족을 고려하고 있는데 이러한 전반적 만족은 관광대상과 관광활동, 관광객이 느끼는 가치 등을 포괄적으로 포함하고 있다¹³⁰⁾. 또한 소비만족은 마케팅적 측면을 고려한 관광만족 요인으로 관광활동을 위해 지출된 비용의 효용 또는 가치에 대한 관광객의 주관적 평가¹³¹⁾로서 경제적 만족, 가격, 시간과 노력 투자의 가치 등으로 설명되고 있다. 그리고 관광활동만족은 관광대상의 체험에 대한 순수만족을 의미하며 체험의 대상이나 체험내용에 대한 관광객의 주관적인 평가¹³²⁾로서 관광지 이미지만족, 즐거움, 추억, 신명, 방문에 대한 긍정적 인지, 기대-성과 등으로 설명되고 있다. 비교만족은 소비만족과 마찬가지로 마케팅적 측면을 고려한 관광만족 요인으로 다른 관광목적지나 다른 유형의 관광경험과의 비교 우위를 의미¹³³⁾하는데 타 관광목적지 또는 다른 형태의 관광활동과의 비교를 통한 상대적인 평가가 이루어지므로 매우 유용하다.

대부분의 선행연구들은 관광체험을 통하여 주관적으로 평가한 관광지 이미지의 관점으로 관광만족을 설명하고 있는 반면, 김계섭·안윤지(2004)는 관광체험 후에 나타나는 일종의 태도라는 관점에서 인지적 만족, 정서적 만족, 효용만족 등 3개 차원으로 구성하였다¹³⁴⁾.

한편, 생태관광 만족은 자연명승관광지의 관광만족과 유사한 요인들로 구성되어 있다. 관광만족은 전반적인 관광체험의 평가를 통한 관광목적지에 대한 이미지이기 때문에 관광유형에 상관없이 동일한 측정정도를 대입할 수 있다. 그러나 궁극적으로 관광의 유형에 따른 세부적인 만족 정도를 파악하기 위해서는 각각의 유형과 연구자의 연구 초점에 따라 상이한 측정척도를 구성할 수도 있다. 따라서 생태관광 영역에서의 관

129) 양봉석(2006). 전계논문. p.46

130) 박동진·제갈돈(2005). 수정된 ACSI를 통한 문화관광축제 방문자의 만족과정의 이해: 안동국제탈춤페스티벌을 대상으로. 「관광학연구」, 28(4), 87-105.

131) Noe, F. P. (1987). Measurement specification and leisure satisfaction, *Leisure Science*, 9(3), 165-166.

132) 권문호·이제역(2005). 문화관광축제의 관광매력속성이 관광객 만족 및 재방문 의도에 미치는 영향- 경주 한국의술과 떡잔치 2004중심으로 - 『관광경영학연구』, 24, pp.1-23.

133) 박동진·제갈돈(2005). 전계논문.

134) 김계섭·안윤지(2004). 문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계. 「관광연구」, 19(1), pp.247-272.

광만족의 구성요소들 또한 비교적 다양하게 열거되고 있지만 크게 전반적 만족과 소비만족, 관광활동만족, 비교만족 등으로 구분할 수 있을 것이다.

<표 2-13> 관광만족의 유형

연구자	관광만족유형
권문호·이재익(2005)	행사의 즐거움, 전반적 만족, 행사의 유익성, 한국의 술과 떡에 대한 긍정적 생각
박동진·제갈돈(2005)	전반적 만족, 기대수준에 대비한 만족수준, 다른 축제에 대비한 상대적 만족
신재익(2005)	현명한 선택, 전반적인 만족, 관광목적지의 환경 만족, 관광목적지의 이미지 만족
Yoo과 Uysal(2005)	기대-성과, 시간과 노력 투자의 가치, 전반적 만족, 방문했던 다른 곳과의 비교
김계섭·안윤지(2004)	인지(지식욕구 충족성, 전통문화 보유성, 문화적 매력성, 방문 가치성, 발전가능성), 정서(추억, 낭만적 공간, 즐겁고 신명난 공간, 안전·쾌적한 공간), 효용(시간만족, 접근 용이성, 비용만족, 서비스 만족)
홍수희(2003)	관광지 만족, 전반적 만족, 직원서비스 만족, 경제적 만족, 접근성 만족
오정학·김유일(2001)	투자시간·비용 대비 경험의 가치성 여부, 타 공원과 비교했을 때 이곳의 선택이 좋은 선택이었는지 여부, 전반적인 만족
손일화(2000)	문화만족(문화에 대한 이해, 배움의 장, 역사적인 지식획득, 건축과 그림에 대한 감명), 편의만족(기념품 매력성, 편리성, 타 문화권과의 어울림)
Baker와 Crompton(2000)	전반적인 만족, 즐거움, 방문에 대한 호의, 방문에 대한 긍정
고동우(1998)	전반적 만족, 이미지 만족
박창규·엄서호(1998)	서비스, 가격, 접근성, 이용성
Noe(1987)	물리적 특성, 사회·문화적 특성, 교통, 상업적 서비스, 시설, 신념

자료 : 양봉석(2006).문화관광지의 관광체험과 고유성, 관광만족의 관계연구, 동아대학교 박사학위논문,p.47.

3) 관광만족의 측정 방법

관광만족을 측정하기 위해서는 소비의 주체를 명확히 규명해야 하며 측정도구는 인지적 반응과 정서적 반응을 모두 측정할 수 있어야 할 것이다. 만족도의 측정방법 및 그 수준에 대해서는 학자들 간에 의견이 일치되어 있지 못하지만 인지적인 관점에서도 감정적인 내용을 포함하고 있으며, 정서적인 관점에서도 인지적 내용을 포함하는 사례가 적지 않다¹³⁵⁾.

이러한 만족의 측정방법은 크게 직접 측정방법과 간접 측정법으로 나눌 수 있다.

직접측정법은 하나 또는 그 이상의 문항으로 직접 관광경험에 대한 느낌이나 만족, 선호도 등을 질문함으로써 측정하는 방법으로 장점은 간편성으로 목적이 명확하고 관광객이 쉽게 응답할 수 있으며, 만족과 측정치 사이의 관계도 비교적 명확하다. 그러나 단점으로는 응답자가 질문자에 의해 쉽게 영향을 받을 수 있어 표본 선정의 오류, 면접자 오류, 무응답자의 오류 등의 문제로 조사 자료의 타당성이 위협받을 수 있다¹³⁶⁾.

간접 측정법은 상품이나 서비스의 여러 측면 또는 속성에 대해 평가하도록 하고, 평가에 대한 응답치를 다양한 방식으로 계산해서 얻은 단일점수를 만족의 지표로 삼는 방법으로 고객 불평이나 재방문에 대한 자료 수집을 통해서도 조사할 수 있으나 몇 가지 문제점을 갖고 있다¹³⁷⁾.

첫째, 혼돈효과(confounding effect)들 때문에 개념과 측정치 사이의 관계가 모호하며 불완전하다. 즉, 관광자의 재방문은 관광만족뿐만 아니라 관광기업이나 관광목적지의 마케팅활동, 방문가능성, 충성도와 같은 다른 요인들에 의해서도 영향을 받는다. 따라서 간접측정법은 만족뿐만 아니라 다른 외적 요인들까지 함께 측정하게 된다.

둘째, 이러한 척도는 분포의 양끝 부분에 존재하기 때문에 극단적 표본을 추출함으로써 전형적인 관광만족도를 측정하는데 실패할 수도 있다. 예를 들어, 일반 관광자보다 공격적이거나 매우 극단적인 경험을 한 관광자의 불평으로 자기 의견을 표현할 가능성이 많다¹³⁸⁾.

직접측정법에 의한 만족도는 전반적 만족(overall satisfaction)을 측정하는 것으로 볼 수 있으며, 간접측정법은 하위 차원들에 대한 평가를 합산하는 부문별 만족의 복합점수(composite)로 볼 수 있다. 이들 두 가지 방법은 서로 장단점을 가지고 있어 서로 대체한다기보다는 상호보완 한다고 생각될 수 있다. 따라서 이들 측정방법은 연구 목적과 발생 가능한 응답 상 오류의 정도 등을 충분히 고려하여 선택하여야 한다¹³⁹⁾.

135) 양필수(2009). 전계논문. p.59.

136) 김완석·강용주(1999). 복합점수를 이용하는 소비자만족 측정법들의 준거타당도 연구. 『소비자학연구』, 9(4), pp. 63-81.

137) 이유재(1995). 전계논문.

138) 윤동구(2001). 전계논문, pp.17-18.

139) 고승익·정승훈·박은아·윤동구(2000). 축제 방문동기 세분화에 따른 지각된 성과와 만족 분석. 『관광학연구』, 23(2), pp.246-267.

지금까지 관광만족도를 실증하기 위한 연구에서 관광만족도를 측정하기 위한 측정 변수들을 살펴보면, 홍수희(2004)는 문화관광지의 서비스품질과 관광객 만족의 연구에서 만족의 측정척도를 ‘관광지 만족’, ‘전반적 만족’, ‘직원서비스 만족’, ‘경제적 만족’, ‘접근성 만족’의 5개 문항으로 구성하였다¹⁴⁰⁾. 그리고 양봉석(2006)은 문화관광지의 관광체험과 고유성, 관광만족의 관계연구에서 관광만족을 측정하기 위해 ‘전반적인 만족’과 ‘관광활동만족’으로 나누고 전반적 만족에는 ‘구전의도’, ‘재방문의도’, ‘투자시간노력에 대한 만족’, ‘전반적 만족’으로 구분하여 측정하였고 관광활동만족에는 ‘즐거운 경험’, ‘문화적 매력’, ‘방문의 유익성’, ‘지불한 입장료에 대한 만족’, ‘다른 관광지와 비교만족’으로 구분하여 문화관광지 방문객의 만족을 측정하였다¹⁴¹⁾.

또한 조상희(2006)는 생태관광지 관광만족도를 측정하기 위해 ‘이곳을 찾아와서 관광하는데 소모된 전체시간과 비교할 때 방문결과가 만족스럽다’, ‘이곳을 찾아와서 소요된 전체 비용과 비교할 때 방문결과가 만족스럽다’, ‘이곳에 와서 생태학습과 관련된 여러 가지 활동과 비교할 때 방문결과가 만족스럽다’ 등으로 측정하였다¹⁴²⁾. 그리고 김선희(2005)는 문화·생태지역에 대한 만족도 분석에서 ‘전반적인 만족’, ‘문화·생태 자원 보전에 대한 만족’, ‘이용 및 접근에 대한 만족’, ‘시설·관리에 대한 만족’으로 구분하여 측정하였다¹⁴³⁾.

관광목적지의 엔터테인먼트 경험과 만족도 연구에서 양필수(2009)는 관광만족 측정을 ‘타관광지에서의 관광경험과 비교만족’, ‘관광시설들의 이용편리성 여부’, ‘관광지 접근성의 용이 여부’, ‘여행목적 달성여부’, ‘지적추구 기회제공 여부’ ‘전반적 만족’을 항목으로 측정하였다¹⁴⁴⁾. 관광목적지 대안평가 유형별 관광동기, 관광만족 및 충성도 간의 구조모형 연구에서 변수녀(2009)는 ‘여행기대 만큼 만족’, ‘방문가치 만족’, ‘방문의미 만족’을 관광만족의 측정척도로 사용하였다¹⁴⁵⁾

외국의 연구에서는 축제 참가자들을 대상으로 품질과 만족, 행동의간의 관계를 규명하였는데 관광만족도의 측정을 위해 ‘전반적인 만족’, ‘즐거움’, ‘방문에 대한 호의’, ‘방

140) 홍수희(2004). 전계논문.

141) 양봉석(2006), 전계논문.

142) 조상희(2006). 전계논문.

143) 김선희(2005). 문화·생태지역에 대한 관광행태와 만족도 분석; 광릉지역을 사례로 『한국지역지리학회지』, 11(3) pp.336-350.

144) 양필수(2009). 전계논문.

145) 변수녀(2009). 전계논문.

문에 대한 긍정' 등의 척도를 이용하였다¹⁴⁶⁾. 그리고 관광목적지에서의 관광경험과 관광만족, 충성도에 대한 연구에서의 관광만족은 '기대-성과', '시간과 노력 투자의 가치', '전반적 만족', '방문했던 다른 곳과의 비교' 등을 이용하였다¹⁴⁷⁾.

<표 2-14> 관광만족도의 구성

연구자	측정 항목
한응범(2010)	의미만족, 가치만족, 기대만족
양필수(2009)	타관광지와 경험비교 만족, 시설편리성, 접근용이성, 목적달성, 지적만족,
변수녀(2009)	여행기대 만족, 방문에 대한 가치만족, 방문의 의미에 대한 만족
양봉석(2007)	전반적 만족 : 구전의도, 재방문의도, 투자시간/노력에 대한 만족, 전반적 만족 관광활동만족: 즐거운 경험, 문화적 매력, 방문의 유익성, 지불한 입장료에 대한 만족, 다른 관광지와의 비교만족
조상희(2006)	투자시간, 소요비용, 활동만족
김선희(2005)	전반적인 만족, 가치 보전 만족, 접근성만족, 시설·관리 만족
홍수희(2004)	관광지 만족, 전반적 만족, 직원서비스, 경제적 만족, 접근성
Yoon & Uysal(2005)	기대-성과, 시간과 노력 투자의 가치, 전반적 만족, 방문했던 다른 곳과의 비교
Baker&Crompton (2000)	전반적인 만족, 즐거움, 방문에 대한 호의, 방문에 대한 긍정

자료 : 선행연구를 바탕으로 논자 작성

이상의 관광만족 측정 방법들에 사용되는 측정척도는 크게 단일항목 척도와 복수항목 척도로 구분하여 측정할 수 있다. 관광만족을 측정하는데 있어 일부 연구자들은 4~7개의 등간으로 나누어 응답자가 답하게 하는 단일항목 척도를 사용하고 있으나, 단일항목 척도는 간단하다는 이점에도 불구하고 여러 구성요소에 대한 정보를 제공할 수 없고 여러 다른 차원을 개별적으로 평가할 수 없다는 이유로 비판받고 있다. 즉, 무작위적 오차(random error), 항목 특유성(specificities), 방법 요인(method factor) 등에 기인한 영향을 평가하거나 그 영향을 통제 할 수 없게 되며, 척도의 신뢰성을 평

146) Baker, D. A. & Crompton, J. L.(2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions, *Annals of Tourism Research*, 27(3), pp.785-804.

147) Y. Yoon, & M. Uysal(2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model, *Tourism Management*, 26(1), pp.45-56.

가하는 것도 곤란하다. 따라서 관광객 만족 측정에 있어서 초기 연구에 비해 최근의 연구는 복수항목 척도를 사용하는 경향이 있다. 실제 복수항목으로 관광만족을 측정하는 것은 단일항목 척도에 비하여 척도가 보다 신뢰할 만하다고 할 수 있다¹⁴⁸⁾.

4) 관광동기와 만족과의 관계

관광만족에 대한 연구가 관광분야에서 중요하게 다뤄지는 이유는 관광객의 만족 정도에 따라 해당 관광목적지에 대한 재방문 가능성이 높아질뿐더러 구전효과의 영향 또한 매우 커 관광수요의 크기를 결정짓는데 중요한 역할을 한다는 사실 때문이다. 따라서 관광만족에 직접적인 영향을 미치는 관광객욕구를 파악할 수 있고 관광객의 동기요소를 정확히 이해한다면 효과적으로 광고를 실행할 수 있으며, 성공적인 관광객 만족과 재방문결과가 나타난다. 따라서 관광에 있어 동기와 만족의 관계와 그 경로는 매우 중요하다¹⁴⁹⁾. 따라서 관광객의 동기를 고려하지 않고 만족을 연구하는 것은 아무 의미가 없는 것이라고 표현하고 있다¹⁵⁰⁾.

그 동안 관광동기와 관광만족 간의 관계에 대한 연구를 살펴보면, 관광동기와 관광만족 사이에 목적지 이미지와 기대요인 작용한다는 연구, 추진동기 중심의 관광동기와 관광만족의 관계, 관광동기 요인과 관광목적지 선택과 만족도와 관계, 춘천을 방문한 일본관광객의 관광동기와 만족도 관계, 관광동기에 따른 만족도가 삶의 질에 미치는 영향, 그리고 홍콩의 크루즈 여행객 대상의 연구와 섬 문화축제에 참가한 방문객을 대상으로 실시한 관광동기와 관광만족과의 관계에서 동기와 관광만족 간에는 관련이 있는 것으로 나타났다¹⁵¹⁾.

Dunn Loss와 Iso-Ahola(1991)는 관광객의 동기와 만족차원을 탐구하기 위하여 여행 전의 동기와 여행 후의 만족에 대한 연구를 통해 지식추구, 사회적 상호작용, 기타 중요한 동기와 만족요인으로 나타나는 방출요인과 함께 동기와 만족 차원 간에 상당한 유사성이 있음을 증명하였다¹⁵²⁾. 그리고 이승곤·류승곤(2007)의 연구에서는 제주

148) Baker, D. A. and Crompton, J. L.(2000). op. cit, pp.785-804

149) Otto, J. E. & Richie, R.(1995). The service experience in tourism *Tourism Management*, 17(3), pp.165-174.

150) Dann, G.(1981). Tourism motivation an appraisal *Annals of Tourism Research*, 8(2), pp. 187-219.

151) 변수녀(2009). 관광목적지 대안평가 유형별 관광동기, 관광만족 및 충성도 간의 구조모형 연구, 제주대학교 대학원 박사학위. pp. 44-45.

152) 윤동구(2000). 전개논문, p.42

도를 방문한 관광객으로 대상으로 관광동기 및 이미지에 따른 시장세분화 연구에서 각 유형별로 뚜렷한 관광동기를 가진 집단은 방문 후 만족, 재방문 및 추천의사가 높게 나타났다¹⁵³⁾. 또한 김병원(2009)은 함평세계나비·곤충엑스포에 참가한 방문객을 대상으로 참여동기와 만족도에 관한 연구에서 방문동기가 행사만족요인에 의하여 설명되고 있는 것으로 나타났다¹⁵⁴⁾.

변수녀(2009)는 관광목적지 대안 평가 유형별 연구에서 관광동기의 추진요인 및 유인요인 모두 관광만족에 영향을 미치는 것으로 연구¹⁵⁵⁾되었으며, 한응범(2010)은 설악산을 대상으로 관광동기로서 Push-Pull 요인이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 관광동기, 관광만족 및 충성도간의 구조모형 연구에서 관광동기인 Push-Pull 요인은 관광지 선택 및 관광만족에 직·간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다¹⁵⁶⁾.

이와 같은 선행연구들을 통해 관광동기와 만족 간에는 관련성이 있는 것으로 확인되었으며, 각 요인 별로 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

4. 거문오름 생태관광지 현황과 특성

1) 현황과 특성

(1) 거문오름 현황

제주특별자치도에 위치한 거문오름은 유네스코 지정 세계자연유산인 ‘제주화산섬과 용암동굴’의 하나로서, 2007년 6월 27일 뉴질랜드 크라이스트처치에서 열린 세계유산 위원회에서 세계자연유산으로 공식 등재되었다. 세계자연유산으로 지정된 지역은 한라산천연보호구역, 거문오름 용암동굴계, 성산일출봉 응회구 등 3개 지역으로 구성되어 있다. 세계자연유산으로 지정되면서 제주도의 자연경관은 미적 가치뿐만 아니라 지형·지리학적 가치를 세계적으로 인정받았다. 이는 제주가 지니는 뛰어난 경관과 자연환경의 가치증진과 함께 생태관광이 더욱 활발해질 것으로 기대되는 한편, 생태관광으로

153) 이승곤·류재숙(2007). 전계논문.

154) 김병원(2009). 생태체험엑스포 참여동기와 방문객만족도에 관한연구- 2008 함평세계나비·곤충엑스포를 중심으로- 『관광연구저널』, 23(1), pp. 301-319.

155) 변수녀(2009). 전계논문. p.95.

156) 한응범(2010). 전계논문, 128

인한 개발압력이 더욱 가속화될 우려가 있어 자연유산 가치 훼손 위협을 극복하는 과제가 남아있다¹⁵⁷⁾.

거문오름은 제주특별자치도 제주시 조천읍 함덕초등학교 선인분교장 동쪽의 변영로(97번지방도)에 위치하고 있는 오름(작은 화산을 일컫는 제주도 사투리)이며 행정구역상으로는 조천읍 선흘리와 구좌읍 덕천리에 걸쳐 있으며, 거문오름용암동굴계를 형성한 모체로 알려져 있다. 거문오름은 2008년 7월에 2개의 탐방코스가 개발되었는데, 탐방코스는 거문오름 능선과 분화구 안을 돌아보는 탐방코스인 태극길과 거문오름에서 분출된 용암의 흐름을 따라 가는 탐방로인 용암길로 2개의 코스로 나누어져 있으나 용암길은 국제트레킹대회(매년 7월~8월 1개월간 개최) 시기에만 탐방을 허용하고 있다. 주 탐방코스인 태극길은 거문오름 정상 및 분화구 내를 탐방하는 코스로 거리는 8km정도이며 자연유산해설사가 동행하여 안내를 하고 있으며 평균3시간 반 정도의 시간이 소요된다.

거문오름 탐방은 자연생태계 보호를 위해 1일 300명씩만 사전예약제를 통해 허용하고 있으며 탐방 2일전까지 사전 예약을 받고 있다. 탐방은 오전 9시부터 12시까지 30분마다 출발하고 하루 7회 운영되고 있으며 매주 화요일은 자연휴식의 날로 지정하여 탐방을 제한하고 있다. 또한, 등산 스틱은 사용할 수 없고 비가와도 우산을 사용할 수 없으며, 음식은 식수만 허용된다. 입장료와 주차료는 무료이며, 탐방객들과 동행하면서 안내하는 해설사들은 제주참여환경연대에서 자연유산 해설사 양성교육을 통해 배출된 자연유산해설사들로 대부분 해당지역 마을 주민들로 구성되어 있다. 이들은 거문오름의 지형학적 형성과정 및 역사·문화 등 전문적인 해설을 제공하고 있다.

거문오름 방문객은 탐방코스가 개발('08년 7월)된 2008년에는 26,554명, 2009년 42,988명, 2010년 10월까지 47,548명으로 지속적으로 증가하고 있으며 방문객중 관광객의 차지하는 비율도 높아지고 있다. 전체 방문객중 관광객이 차지하는 비중이 2008년도는 7%수준이었으나 2009년도 39%, 2010년10월까지는 60%로 제주도민보다 관광객이 차지하는 비중이 더 높아지고 있다.

거문오름에서는 매년 7~8월중 1개월가량 세계자연유산홍보 및 관광객 유치차원에서 거문오름 국제트레킹대회를 개최하고 있는데, 대회기간에는 사전예약 없이 탐방이 가능하여 전체방문객중 35%이상이 이 시기에 집중하여 방문하고 있다.

157) 고선영(2009). 제주 세계자연유산 등재와 생태관광, 『한국지역지리학회지』, 15(2), pp.215-225.

<표 2-15> 유형별 거문오름 방문객 현황

(단위 :명)

년도 \ 구분	계	일반탐방객 (제주도민)	관광객	외국인	비 고
2008	26,477	24,378	1,456	643	국제트레킹대회 기간 중 방문객 유형 미분류
2009	42,988	26,212	16,191	585	
2010	47,548	18,651	28,168	729	'2010. 10월말 현재

자료 : 거문오름 탐방안내소(2010)

<표 2-16> 연도별, 월별 거문오름 방문객 현황

(단위 :명)

연도 \ 월별	2008	2009	2010	비 고
1		1,052	2,483	
2		1,105	1,837	
3		1,155	1,979	
4		1,673	3,274	
5		3,057	4,574	
6		2,390	3,273	
7	16,600	7,750	11,585	'08년 7~8월 미분류
8		12,335	10,204	
9	1,701	2,175	3,727	
10	2,523	4,285	4,612	
11	2,501	3,881		
12	1,050	2,310		
계	24,378	42,988	47,548	

자료 : 거문오름 탐방안내소(2010)

(2) 거문오름 특성

거문오름은 제주특별자치도에 분포하는 약 360여개의 단성화산체 중의 하나이다. 제주동북사면 해발 400m에 위치한 이 오름은 주변에 수많은 동굴들이 집중 분포하는 곳으로서, 이 오름이 중요한 이유는 이 화산체로부터 흘러나온 용암류가 지형경사를 따라 북북동의 방향으로 해안선까지 도달하면서 20여개의 동굴을 포함하는 용암동굴 시스템을 완성시킨 근원지이기 때문이다¹⁵⁸⁾.

158) 국립문화재연구소(2007). 『UNESCO 거문오름용암동굴계의 신비』, 국립문화재연구소.

거문오름은 정상부의 해발고도가 456m, 둘레 직경은 4,551m이며 정상에는 깊게 패인 화구가 있고, 그 안에 작은 봉우리가 솟아올라 있으면서 북동쪽 산사면이 크게 터진 말굽형 분석구(cinder cone or scoria cone)의 형태를 보인다¹⁵⁹). 처음 거문오름의 화구는 원형이었으나 이후 여러 차례 용암이 분출하면서 북동쪽 산사면이 무너지면서 말발굽 모양의 오름을 형성한 것으로 추정된다. 화구중심으로부터 유출된 용암류의 침식계곡은 도내 최대 규모로서 전방으로 유선형의 골짜기를 이루며 약 4km 정도 연속되어 나타난다. 이 거문오름은 학술조사 결과에 따라 지질학적으로 진화과정을 보여준다는 학술적 가치가 인정되어 2004년 12월 천연기념물로 지정되었다¹⁶⁰).

거문오름용암동굴계는 거문오름으로부터 수차례에 걸쳐 분출된 용암류가 지형적인 경사면을 따라 북북동 방향으로 해안까지 흘러가면서 형성된 일련의 용암동굴군(선홍수직동굴, 뽕뒤굴, 옷산전굴, 북오름굴, 대림동굴, 만장굴, 김녕굴, 용천동굴, 당치물동굴)이다. 그리고 거문오름의 식생은 조림된 삼나무림, 낙엽활엽수림, 관목림 및 초지, 상록활엽수림 등 특징적인 4개의 숲으로 구분된다. 또한 용암하도를 따라 다양한 함몰구가 발달해 독특한 생태적 입지를 지니고 있으며 난·온대식물이 공존하는 식생과 식물 상을 갖는 곳이다. 식물 종 다양성이 높으며 특히, 양치식물의 경우 지리적인 입지가 비슷한 다른 지역에 비해 독특한 식물 상을 보인다.

한편 숲에는 곤충류를 비롯한 다양한 먹이자원으로 직박구리, 제주휘파람새, 동박새, 곤줄박이, 박새, 멧비둘기, 흰배지빠귀, 호랑지빠귀, 큰오색딱다구리, 어치와 같은 텃새와 팔색조, 삼광조, 흰눈썹황금새와 같은 철새들의 번식지가 되고 있다¹⁶¹).

2) 조사대상지 선정배경

제주도는 세계에서 유일하게 유네스코로부터 자연과학분야 3관왕인 생물권보전지역(2002), 세계자연유산(2007), 세계지질공원(2010)으로 지정된 지역으로 다양한 유형의 생태관광자원을 갖고 있다. 최용복(2003)은 제주도의 생태관광유형과 현황을 설명하면서 Wearing & Neil(2000)이 구별한 생태관광의 4가지 근본적인 구성요소를 기본으로 제주도의 생태관광자원의 유형을 6가지로 나누고 생태관광 활용사례를 <표

159) 제주특별자치도홈페이지(2010), <http://jejuwnh.jeju.go.kr/contents/index.php?mid=010402>

160) 국립문화재연구소(2007). 전계서, pp.41-42.

161) 제주특별자치도홈페이지(2010), <http://jejuwnh.jeju.go.kr/contents/index.php?mid=010402>

2-17>과 같이 설명했다¹⁶²⁾.

<표 2-17> 제주도내 주요 생태관광 현황

생태자원 유형	제주도내 생태관광 활용 사례
자연경관	성산일출봉, 지삿개 주상절리, 산굼부리 등 오름
야생동물 서식지	하도리 철새도래지(창흥양어장) 등
식생 군락지	비양도, 비자림, 난도 문주란 자생지
자연문화축제	고사리 꺾기 대회, 들불축제, 감귤축제
해양생태자원체험	종달리 조개잡이 체험
지질자원	만장굴, 수월봉(화산분출) 등

자료 : 최용복(2003). 제주국제자유도시의 생태적 특성을 고려한 생태관광 활성화 방안 연구, 『국토연구』, 36, pp.97-110.

생태관광자원의 유형으로는 계곡, 기암 등과 같이 자연경관을 관찰할 수 있는 지대, 철새 도래지 등 야생동물의 서식지, 비양나무 등 희귀식물이나 고산지대의 식생을 관찰할 수 있는 식생군락지, 지역적 특색을 나타내거나 전통적으로 내려오는 자연문화축제, 습지나 갯벌 등의 해양생태자원, 동굴이나 화산지대 등 지질과 관련된 지질자원 등으로 구분하였다.

거문오름은 생태관광자원 유형중 자연경관과 지질자원이 복합된 형태에 해당되고 거문오름용암동굴계는 유네스코로부터 전 인류가 함께 보존하고 후손에게 물려줄 가치 있는 유산으로 2007년 6월 세계자연유산으로 공식 등재되었다¹⁶³⁾. 또한, 환경부로부터 2009년 전국 생태탐방명소 20선에 선정되었으며, 2010년에는 환경부와 문화관광체육부가 공동으로 추진하고 있는 한국형 생태관광 10대 모델 사업지로 선정되어 한국이 대표적인 생태관광지로 가치를 인정받고 있다¹⁶⁴⁾.

아울러, 논자가 제주에 거주하고 있어 자료수집의 용이성도 거문오름을 조사대상지로 선정하는 배경이 되었다.

162) 최용복(2003). 제주국제자유도시의 생태적 특성을 고려한 생태관광 활성화 방안 연구, 『국토연구』, 36, pp.97-110.

163) 제주특별자치도 세계자연유산 홈페이지 : <http://jejuwnh.jeju.go.kr>

164) 환경부 생태관광 홈페이지 <http://www.eco-tour.kr>

5. 선행연구의 고찰

생태관광객에 대한 선행연구를 살펴보면 대중관광객들과 생태관광객들에 의해 추구되는 혜택을 조사한 Crossley와 Lee(1994)는 생태관광객은 복잡하지 않은 지역을 방문, 오지와 손상되지 않은 자연을 경험, 지역사회에 경제적 혜택을 지원, 특이한 식물과 동물을 관람, 모험에 도전함으로써 자기 자신에 대한 신념을 강화시키기 등의 추구 혜택을 선호한다고 주장하였다¹⁶⁵⁾. 그리고 Wight(1996)는 관광동기로 주변환경, 외부활동, 문화적 행동, 자유질문의 결정요인 등 크게 4가지 범주로 나누고 조사하여 대중관광객은 문화관련 활동에 많은 관심을 보인 반면 생태관광객들은 야생생물 관찰 등 외부 관련 활동에 많이 관여한다고 하였다¹⁶⁶⁾.

또한 Meric과 Hunt(1998)는 생태관광객은 일반 대중 관광객보다 야외활동을 즐기며, 해외관광경험이 비교적 많고, 전형적으로 개인관광을 즐기며, 자연 경관을 감상하고 자연을 체험하고 배우며 새로운 경험을 하고 새로운 사람들을 만나기 위해 관광에 참여하며, 관광도중에 더욱 적극적으로 야외활동에 참여하고, 원시환경과 희귀한 자연 매력물을 선호하다고 하였다¹⁶⁷⁾.

Hvenegaard와 Dearden(1998)은 기존 생태관광객에 대한 연구가 특정 생태관광지에 참가하는 모든 방문자를 생태관광객으로 규정하는 한계점을 지적하고, 생태관광객은 야생지를 관찰하거나 다른 유형의 관광객보다 더 오랫동안 방문지에 머무르는 것으로 나타났으며, 생태관광객들이 생태관광지를 방문하는 것은 탐조 및 야생 동·식물 관찰 그리고 자연환경을 감상하기 위한 것이라고 하였다¹⁶⁸⁾.

강미희·김남조·최승담(2002)은 생태관광객은 여행 떠나기 전에 여행지에 충분한 대한 정보를 수집하며, 여행도중 적극적으로 여행지의 자연과 문화를 배우고 체험하며, 지역사회와 교류하고 그들의 문화와 생활방식을 존중하는 여행에 대하여 더 우호적인 태도를 갖고 있다고 하였다¹⁶⁹⁾.

165) Crossley, J. & Lee, B. (1994). *op. cit.*

166) Wight, Pamela A.(1996). *op. cit.*

167) Meric, H. & Hunt, J. (1998). *op. cit.*

168) Hvenegaard, G. T. & Dearden, P.(1998). *op. cit.*

169) 강미희·김남조·최승담(2002). 전계논문.

생태관광객의 관광동기에 대한 선행연구를 살펴보면 강미희(2006)는 관광객을 생태관광객, 자연관광객, 대중관광객으로 분류하여 관광동기와 태도를 비교 하였는데, 휴식/도피, 활동, 소속, 도전, 성취/지위, 자아실현, 지적/미적 추구 등의 7가지 동기요인으로 관광동기 척도를 구성하여 각 집단의 중요도를 비교하였는데, 자연관광객은 대중관광객에 비해 ‘소속’, ‘도전’, ‘성취/지위’ 동기 요인의 중요도를 낮게 평가하는 반면, ‘지적 · 미적추구’ 동기는 상대적으로 더 중요하게 평가하였다. 생태관광객은 자연을 체험하고 배우며 아름다움을 감상하고자 하는 관광동기가 가장 중요한 반면, 대중관광객은 일상으로부터 벗어나 생활의 활력소를 얻고 여유를 가지고자 하는 관광동기가 가장 중요하였다. 그리고 관광태도 비교에 있어서는 생태관광객과 자연관광객은 대중관광객보다 높은 관광태도 점수를 갖고 있는 것으로 분석되었으나 자연관광객과 생태관광객의 관광태도를 차이가 없었다¹⁷⁰⁾.

또한 강인원(2001)은 관광객이 생태관광지를 방문하는 주요 동기는 휴식 및 휴양, 자연명승 및 풍경관람이며, 선호하는 관광활동은 자연경관 감상으로 동적인 활동보다는 정적인 활동에 관심이 높음을 밝혔다¹⁷¹⁾. 조진희(2006)는 관광객을 관광태도 차이로 대중관광객, 잠재생태관광객, 생태관광객으로 분류하여 Mill & Morrison(1997)의 제시한 확장된 Maslow의 동기이론을 중심으로 휴식/도피, 소속, 도전, 성취/지위, 자기실현, 지적추구, 미적추구 요인으로 구분하여 분석한 결과 생태관광객은 여행지 경관과 자연의 아름다움을 감상하고 자연을 가까이 느끼고 자연 속에서 잠시 머물고 싶으며 오염되지 않은 자연을 체험하고 싶은 동기와 지적 호기심을 충족시키고 새로운 것을 보고 듣고 느끼고 발견하고 싶은 동기가 상대적으로 큰 영향을 미친다고 하였다. 또한 생태관광객의 관광동기 중 ‘휴식’ 동기요인 가장 높게 나타나고 ‘도전/지적’이 요인이 가장 낮게 나타난 것은 생태관광객이 동적인 활동보다는 정적인 활동을 더 선호한다는 것으로 정적인 측면을 강조한 생태관광지 운영과 프로그램 개발의 필요하다고 주장했다¹⁷²⁾.

한용범(2010)은 관광동기로서 Push-Pull 요인이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 관광만족에 영향을 미치는 push-pull 요인으로는 자아실현, 유희성, 동반

170) 강미희(2006). 전게서.

171) 강인원(2001). 생태관광개발에 관한 연구. 『지역사회개발연구』 26(2), pp.207-230.

172) 조진희(2006). 전게논문.

자, 편의성, 자연 및 문화가 정(+)이 영향을 미치는 것으로 나타났으며 관광만족에 영향을 미치는 관광지 선택행동 요인은 관광지 매력성만이 관광만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 관광만족에 직·간접적으로 영향을 미치는 요인은 push-pull 요인 중 유희성, 휴식, 일상탈출, 동반자, 편의성, 체험성, 자연 및 문화 변수가 관광만족에 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다¹⁷³⁾.

관광동기와 관광만족에 대한 선행연구를 살펴보면 문보영·이정원·이상미(2010)는 최명희 문학관과 미당 시문학관을 방문한 관광객을 대상으로 방문동기가 만족도 및 재방문의도에 어떠한 영향을 미치는 지를 연구하였는데 방문동기에서 지식추구 등 호기심과 뚜렷한 목적의식을 가지고 방문한 사람들이 무계획적으로 방문한 사람보다 더욱 적극적으로 관람하고 이에 따라 만족도도 높은 것으로 나타났으며 또한 '지식추구 및 작품체험'과 여가활용 요인은 재방문에 긍정적인 영향을 미치고 '단순방문' 요인은 재방문에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다¹⁷⁴⁾.

그리고 권태일·노선희(2008)는 동굴관광지를 찾은 관광객들의 방문동기가 관광만족에 어떠한 영향을 미치는지와 관광만족이 관광객의 행동의도인 재방문의도 및 추천의도에 어떠한 영향을 미치는가를 연구한 결과 동굴관광지를 방문하는 관광객의 경우 자연 및 위락추구의 정적인 방문동기보다는 모험추구 및 학습 추구하고 같은 동적인 관광동기를 가질 때 관광만족도가 높게 나타났으며 관광만족도가 관광 후 관광객의 행동의도인 재방문의도 및 추천의도에 영향을 미치는가에 대한 연구에서는 기존 선행연구들과 마찬가지로 행동의도인 재방문의도와 추천의도에 관광만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다¹⁷⁵⁾.

조상희(2006)는 방문동기가 생태관광지 방문기대 및 평가, 방문만족도와 행동의도에 미치는 영향관계를 살펴본 결과, 생태관광 만족도에는 모든 동기요인이 만족도에 영향을 미치고 있으며, 생태관광 후 행동의도와 관련하여 자연을 즐기고 생태환경을 배우고 싶어서가 영향을 미치는 것으로 나타났다¹⁷⁶⁾.

한편, 오민재·이소연(2008)은 생태관광객 동기의 세분화를 여행목적과 만족수준에

173) 한응범(2010). 전계논문.

174) 문보영·이정원·이상미(2010), 문학관광객의 방문동기가 만족 및 재방문에 미치는 영향, 『관광학연구』 34(6), pp.171-190.

175) 권태일·노선희(2008). 동굴관광지의 방문동기·관광만족·행동의도의 영향관계에 관한 연구, 『호텔경영학연구』, 17(6), pp. 151-168.

176) 조상희(2006). 전계논문.

근거하여 생태관광시장의 차별적 특성을 찾는 연구에서 생태관광의 동기요인에 대한 분석결과 ‘교육성’, ‘신기/자존성’, ‘자연 친화성’, ‘탈일상성’, ‘가족친화성’, ‘생태체험성’ 등 6개 요인이 추출되었으며, 생태관광 동기요인을 바탕으로 군집분석을 실시한 결과 ‘친교형’, ‘변화추구형’, ‘복합추구형’, ‘교육체험형’ 으로 군집이 분류되었다. 또한 여행 목적과 생태관광 동기 군집의 상호작용 효과가 관광객의 전반적 만족에 영향을 주는 것으로 분석결과 나타났다.¹⁷⁷⁾

생태관광이란 단어가 만들어진지는 20여년 밖에 되지 않았지만, 생태관광은 유엔이 2002년을 ‘생태관광의 해’로 정할 만큼 날로 생태관광에 대한 관심이 높아지고 있다. 국내에서도 환경에 대한 국민들의 관심이 급증하면서 보전가치가 우수한 자연지역을 방문하는 관광객이 매년 큰 폭으로 증가하고 있다. 하지만, 생태관광에 대한 연구는 상당히 부족한 실정이며, 대부분 외국사례를 통한 단순한 시사점 제시나 기존 문헌을 토대로 한 개념적 수준의 접근에 머물고 있다. 그리고 생태관광객 관련 연구마다 상이한 생태관광객의 특성이 나타나는 등 생태관광과 생태관광객에 대한 개념조차 불분명하고, 생태관광객의 행동을 설명하는 연구는 상당히 부족한 실정이다¹⁷⁸⁾.

177) 오민재·이소연(2008).전계논문.

178) 조진희(2006), 전계논문.

제 3 장 연구 설계

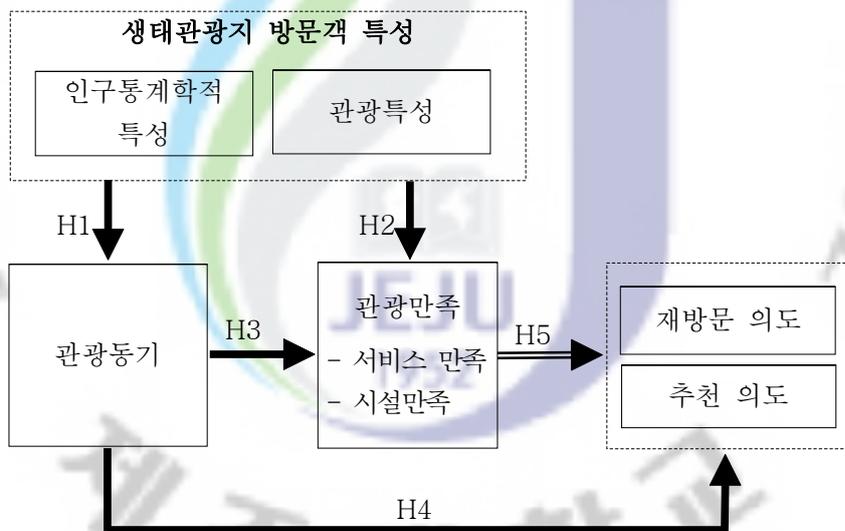
1. 연구모형의 설계 및 가설의 설정

1) 연구모형의 설계

본 연구는 생태관광지 방문객의 방문특성에 따른 관광동기, 관광만족에 어떠한 차이가 있는지와 관광동기에 따라 관광만족과 재방문 및 추천의도에 어떠한 차이가 있는지와 관광만족이 재방문 및 추천의도에 어떠한 영향을 미치는가에 분석하고자 한다.

이를 통해 생태관광지의 개발과 관리, 운영 및 효과적인 마케팅 전략을 위한 기초적인 자료로 활용하는데 유용한 정보를 제공하고자 한다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같이 연구모형을 설계하였다.



[그림 3-1] 연구모형

2) 연구가설의 설정

연구모형을 토대로 설정한 연구가설은 다음과 같다.

가설 1: 생태관광지 방문객 특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-1: 생태관광지 방문객의 인구통계학적 특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-2: 생태관광지 방문객의 관광특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이다.

가설 2: 생태관광지 방문객 특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이다.

가설 2-1: 생태관광지 방문객의 인구통계학적 특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이다.

가설 2-2: 생태관광지 방문객의 관광특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이다.

가설 3 : 생태관광지 방문객의 관광동기에 따라 관광만족에 차이가 있을 것이다.

가설 4 : 생태관광지 방문객의 관광동기에 따라 재방문과 추천의도에 차이가 있을 것이다.

가설 5 : 생태관광지 방문객의 관광만족은 재방문과 추천의도에 영향을 미칠 것이다.

2. 실증조사의 설계

1) 설문지 구성

(1) 설문지 구성

본 연구의 설문 문항은 크게 4부분으로 총 50개 문항으로 구성되어 있다.

생태관광지 방문객 특성 항목은 명목척도로서 인구통계학적 특성 6개 항목과 관광특성 5개 항목으로 구성하였다. 인구통계학적 특성 항목은 성별과 연령, 학력, 연간소득, 직업, 거주지이며 명목척도로 구성하였고, 관광특성은 거문오름 방문횟수, 동행인, 동행인 수, 교통수단, 정보원천 등으로 명목척도로 설문지를 구성하였다.

관광동기에 대한 측정은 '지적추구' 5문항, '단순방문' 5문항, '휴식/여가' 5문항, '미적추구' 5문항, '자기실현' 5문항 등 총 25문항으로 구성되어 있으며 리커트 5점 척도로 측정하였다. 5점 척도는 '매우 그렇다' 5점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 환산한 평균점수를 이용하였다. 여기서 관광동기 항목은 관광목적지와 관광활동을 선택하는 과정의 모든 행동의 뒤에 숨겨져서 나타나는 추진요인을 말하며, 강미희(2006)¹⁷⁹, 조진희

(2006)¹⁸⁰), 조상희(2006)¹⁸¹), 오민재·이소연(2008)¹⁸²), 문보영·이정원·이상미(2010)¹⁸³) 등의 선행연구들을 기반으로 하여 생태 관광객들의 관광동기라고 판단되는 항목으로 재구성하였다.

<표 3-1> 설문지의 구성

조사내용		문항수	설문지 번호	측정변수 선행연구	척도
관광 동기	지적추구	5	II-1~5	1),2),3),4),5)	리커트 5점 척도
	단순방문	5	II-6~10	5)	
	휴식/여가	5	II-11~15	1),2),3),4),5)	
	미적추구	5	II-16~20	1),2),3),4),	
	자아실현	5	II-21~25	1),2),3),4),	
관광 만족	서비스 만족	4	III-1~4	6),8),9)	리커트 5점 척도
	환경 만족	4	III-5~8	6),8),9)	
	홍보 만족	4	III-9~12	6)	
재방문과 추천의도		2	IV-1~2	7),9)	명목척도
관광객 특성	인구통계학적 특성	6	V-1~6		
	관광특성	5	I-1~5		
총 문항수		50			

주) 측정변수 선행연구 : 1)강미희(2006), 2)조진희(2006), 3)조상희(2006), 4)오민재·이소연(2008), 5)문보영·이정원·이상미(2010), 6)양필수(2009), 7)손호익(2008), 8)고경업(2010), 9)양봉석(2006).

관광만족은 12문항으로 ‘서비스 만족’ 4문항, ‘환경만족’ 4문항, ‘홍보만족’ 4문항으로 구성되어 있으며 리커트 5점 척도로 측정하였다. 관광만족 항목은 생태관광지를 방문한 후의 만족요인을 말하며, 양봉석(2006)¹⁸⁴)과 손호익(2008)¹⁸⁵), 양필수(2009)¹⁸⁶), 고경업(2010)¹⁸⁷) 등의 선행연구들을 기반으로 하여 생태 관광객들의 관광만족이라고 판단되는 항목으로 구성하였다. 관광만족도 5점 척도는 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 환산한 평균점수를 이용하였다. 그리고 재방문 의도와 추천의도는 2문항으로 구성되어 있으며 리커트 5점 척도로 측정하였으며, ‘매우 그렇다’ 5점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 환산한 평균점수를 이용하였다.

179) 강미희(2006). 전계논문.
 180) 조진희(2006). 전계논문.
 181) 조상희(2006). 전계논문.
 182) 오민재·이소연(2008). 전계논문.
 183) 문보영·이정원·이상미(2010). 전계논문.
 184) 양봉석(2006). 전계논문.
 185) 손호익(2008). 전계논문.
 186) 양필수(2009). 전계논문.
 187) 고경업(2010). 전계논문.

<표 3-2> 관광동기 척도

변수명	관광동기 척도 항목
지적추구	<ol style="list-style-type: none"> 1. 무엇인가 배울 수 있는 기회를 얻기 위해 2. 지적 호기심을 충족시키기 위해 3. 자연을 연구·학습하기 위해 4. 생태자원에 대해 더 많은 것을 알기 위해 5. 환경에 대해 더 많이 알기 위해
단순방문	<ol style="list-style-type: none"> 1. 단지 유명한 관광지이기 때문에 2. 여행코스의 한 부분이어서 3. 근처를 지나가다가 우연히 4. 남(여행사 직원, 일행 등)이 권유해서 5. 시간을 보내기 위해서
휴식/여가	<ol style="list-style-type: none"> 1. 생활의 활력을 얻기 위해 2. 여가를 즐기기 위해 3. 휴식과 기분전환을 위해 4. 야외활동을 위해서 5. 반복되는 생활에서 벗어나기 위해
미적추구	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자연의 아름다움을 감상하기 위해 2. 오염되지 않은 자연을 체험하기 위해 3. 생태자원을 감상하기 위해 4. 자연을 가까이 느끼기 위해 5. 생태관광의 진정한 경험을 위해서
자아실현	<ol style="list-style-type: none"> 1. 새로운 사람들과의 만남을 위해 2. 성취감을 위해 3. 나를 되돌아보는 기회를 갖기 위해 4. 남들이 하지 않는 새로운 활동을 하고 싶어서 5. 나의 가치를 생각해보기 위해

<표 3-3> 관광만족 척도

변수명	관광만족 척도 항목
서비스 만족	<ol style="list-style-type: none"> 1. 해설사의 해설 및 안내에 만족한다. 2. 관련 직원들의 응대에 만족한다. 3. 탐방센터를 이용하는데 만족한다. 4. 다른 관광지에서의 관광경험과 비교할 때 만족한다.
환경 만족	<ol style="list-style-type: none"> 1. 방문시설의 이용편리성에 대해 만족한다. 2. 자연환경에 만족한다. 3. 분위기에 만족한다. 4. 관람하는 동선에 대해 만족한다.
홍보 만족	<ol style="list-style-type: none"> 1. 각종 홍보물(팸플릿 등)에 만족한다. 2. 이용 안내표지판에 만족한다. 3. 외부에서 홍보자료를 쉽게 접할 수 있었다. 4. 인터넷에서 쉽게 홍보자료를 접할 수 있었다.

2) 자료수집과 분석방법

본 연구는 생태관광지 방문객의 동기와 만족에 대한 실증적인 연구를 하는데 있기 때문에 세계자연유산으로 등재된 제주의 대표적인 생태관광지인 거문오름 탐방을 마친 내국인 관광객을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

조사방법은 거문오름 탐방을 마친 방문객중 사전면접을 통해 제주도민은 조사대상에서 제외하여 관광객을 대상으로 하였으며, 성별과 연령을 고려하여 표본을 임의 추출하여 설문조사를 실시하였다. 조사방법은 설문보조 조사원과 본 연구자가 1대1 개별면접 방식을 통해 응답자가 직접 기입하는 자기 기입방식으로 조사를 실시하였으며, 설문응답율과 신뢰성을 높이기 위해 설문 답례품으로 제주관광기념품을 증정하였다.

설문조사는 본 연구자와 사전에 조사목적과 내용, 조사자의 자세 및 언행, 조사 방법 등에 관하여 충분한 교육을 실시한 보조설문 조사원 2명으로 구성하여 2010년 11월 20일부터 11월 26일까지 7일간 제주특별자치도 거문오름 탐방을 마친 만 18세 이상 내국인 관광객을 대상으로 거문오름 탐방안내소 출구에서 실시하였다.

설문지는 330명에게 배포하여 전부 회수하였으나 응답이 부실하거나 신뢰성이 떨어지는 17부를 제외한 313부를 최종 유효 표본으로 확정하여 분석하였다. 조사도구의 신뢰성 확보를 위하여 크롬바하 알파 값을 이용한 신뢰도 분석과 타당성 검증을 위한 요인 분석을 실시하였다.

본 연구의 자료는 SPSS 12.0을 이용하여 수집된 자료를 코딩하고 분석하였으며, 관광객의 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 관광객 특성에 따른 관광동기와 관광만족 차이를 검증하기 위하여 T-검증(t-test), 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

또한 관광동기에 따라 관광만족과 재방문 및 추천의도가 차이가 있는지를 알아보기 위해 관광동기를 군집분석으로 군집화한 후 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 그리고 관광만족이 재방문과 추천의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실증분석 결과

1. 관광객 특성과 측정도구 분석

1) 관광객 특성 분석

(1) 관광객의 인구통계학적 특성 분석

조사대상자인 관광객의 인구통계학적 특성을 분석한 결과, 성별로는 ‘여성’이 176명(56.2%)으로 ‘남성’ 137명(43.8%)보다 더 표집되었다.

<표 4-1> 거문오름을 방문한 관광객의 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성		빈도	%
성별	남 성	137	43.8
	여 성	176	56.2
연령	20대 이하	29	9.3
	30대	49	15.7
	40대	85	27.2
	50대	112	35.8
	60대 이상	38	12.1
학력	고졸이하	70	22.4
	대학 재졸	196	62.6
	대학원 이상	47	15.0
연간 소득	1천만원 미만	66	21.1
	1~2천만원	77	24.6
	2~3천만원	68	21.7
	3~5천만원	65	20.8
	5천만원 이상	37	11.8
직업	전문/기술직	59	18.8
	사무/관리직	40	12.8
	판매/서비스직	31	9.9
	공무원	37	11.8
	자영업	25	8.0
	전업주부	75	24.0
	무직/기타	46	14.7
거주지	수도권	151	48.2
	전라권	24	7.7
	경상권	40	12.8
	충청권	71	22.7
	기타 지역	27	8.6
계		313	100.0

연령별로는 '50대'가 112명(35.8%), '40대' 85명(27.2%), '30대' 49명(15.7%), '60대 이상' 38명(12.1%), '20대 이하' 29명(9.3%) 순으로 표집되었다. 그리고 학력별로는 '대학 재학 및 졸업'이 196명(62.6%)으로 가장 많았으며, '고졸 이하'는 70명(22.4%), '대학원 이상'은 47명(15.0%)으로 나타났다.

연간 소득별로는 '1~2천만원 미만'이 77명(24.6%)으로 나타났으며, '2~3천만원'은 68명(21.7%), '1천만원 미만'은 66명(21.2%), '3~5천만원' 65명(20.8%), '5천만원 이상' 37명(11.8%) 순으로 조사되었다.

또한 직업별로는 '전업주부'가 75명(24.0%)으로 가장 많았으며, '전문·기술직'은 59명(18.8%), '무직 및 기타'는 46명(14.7%), '사무·관리직'은 40명(12.8%), '공무원' 37명(11.8%) 순으로 나타났으며, 거주지별로는 '수도권'이 151명(48.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 충청권이 71명(22.7%), 경상권 40명(12.8%), 강원과 해외 등 기타지역 27명(8.6%), 전라권 24명(7.7%) 순으로 조사되었다.

(2) 관광객의 관광특성 분석

거문오름을 방문한 관광객의 관광특성을 보면, 거문오름 방문횟수별로는 '처음 방문객'이 290명(92.7%)으로 대부분을 차지하였고, '2번째 방문'은 17명(5.4%), '3회 이상'은 6명(1.9%)으로 나타났다. 그리고 동행인별로는 '친구·동료'가 171명(54.6%), '친목·단체'는 74명(23.6%), '가족·친지'는 50명(16.0%), '혼자 방문'은 18명(5.8%)으로 조사되었다.

동행인 수별로는 '10~19명'이 65명(20.8%)으로 가장 많았고, '6~9명'은 55명(17.6%), '40명 이상'은 51명(16.3%), '4~5명'은 50명(16.0%) 순으로 조사되었으며 평균 동행인 수는 약 17명(16.68명)으로 분석되었으며, 동행인 규모별로 보면 '10인 미만'은 160명(51.1%)이며, '10명 이상'은 153명(48.9%)으로 나타났다.

거문오름에 대한 정보원천에 대해서는 '주변사람을 통해서'가 129명(41.2%)으로 가장 많았고, '인터넷'은 64명(20.4%), '방송 및 인쇄매체'는 62명(19.8%), '여행사' 48명(15.3%) 순으로 조사되었다.

<표 4-2> 거문오름을 방문한 관광객의 관광특성

관광특성		빈도	%
거문오름 방문횟수	처음	290	92.7
	2회	17	5.4
	3회 이상	6	1.9
동행인	혼자	18	5.8
	가족·친지	50	16.0
	친구·동료	171	54.6
	친목·단체	74	23.6
동행인 수	혼자	18	5.8
	2-3명	37	11.8
	4-5명	50	16.0
	6-9명	55	17.6
	10-19명	65	20.8
	20-39명	37	11.8
	40명 이상	51	16.3
동행인 규모	10인 미만	160	51.1
	10인 이상	153	48.9
교통수단	렌터카	145	46.3
	시외버스	30	9.6
	관광버스	112	35.8
	기타	26	8.3
정보원천	주변사람	129	41.2
	방송/인쇄매체	62	19.8
	인터넷	64	20.4
	여행사	48	15.3
	기타	10	3.2
계		313	100.0

2) 측정도구의 신뢰도 및 타당성 분석

(1) 관광동기의 신뢰도 및 타당성 분석

관광동기 항목에 대해 기술통계 분석을 한 결과 미적추구 동기 변수들이 높은 관광동기를 보이고 있으며, 특히 ‘오염되지 않은 자연을 체험하기 위해서’(4.38점)와 ‘자연의 아름다움을 감상하기 위해’(4.32점), ‘생태자원을 감상하기 위해’(4.31점) 항목 순으로 나타났다. ‘근처를 지나가다가 우연히’(1.97점)항목과 ‘남들이 권유해서’(2.67점) 항목과 같이 낮은 관광동기를 보인 변수는 단순방문 동기 변수가 많았다.

<표 4-3> 관광동기 기술통계 분석

변 수	관광동기 항목	N	평균값	표준 편차
지적추구	1. 무엇인가 배울 수 있는 기회를 얻기 위해	313	3.81	0.865
	2. 지적 호기심을 충족시키기 위해	313	3.62	0.936
	3. 자연을 연구·학습하기 위해	313	3.58	0.997
	4. 생태자원에 대해 더 많은 것을 알기 위해	313	3.79	0.970
	5. 환경에 대해 더 많이 알기 위해	313	3.86	0.918
단순방문	6. 단지 유명한 관광지이기 때문에	313	3.14	1.157
	7. 여행코스의 한 부분이어서	313	2.95	1.246
	8. 근처를 지나가다가 우연히	313	1.97	1.129
	9. 남(여행사 직원, 일행 등)이 권유해서	313	2.67	1.390
	10. 시간을 보내기 위해서	313	2.03	1.157
휴식/ 여가	11. 생활의 활력을 얻기 위해	313	3.75	1.125
	12. 여가를 즐기기 위해	313	3.71	1.142
	13. 휴식과 기분전환을 위해	313	3.91	1.060
	14. 야외활동을 위해서	313	3.59	1.123
	15. 반복되는 생활에서 벗어나기 위해	313	3.62	1.193
미적추구	16. 자연의 아름다움을 감상하기 위해	313	4.32	0.825
	17. 오염되지 않은 자연을 체험하기 위해	313	4.38	0.805
	18. 생태자원을 감상하기 위해	313	4.31	0.794
	19. 자연을 가까이 느끼기 위해	313	4.40	0.787
	20. 생태관광의 진정한 경험을 위해서	313	4.11	0.957
자아실현	21. 새로운 사람들과의 만남을 위해	313	2.58	1.207
	22. 성취감을 위해	313	3.18	1.271
	23. 나를 되돌아보는 기회를 갖기 위해	313	3.57	1.159
	24. 남들이 하지 않는 새로운 활동을 하고 싶어서	313	3.07	1.248
	25. 나의 가치를 생각해보기 위해	313	3.30	1.213

이상의 관광동기 항목에 대한 신뢰도를 검증하기 위해 내적 일관성을 측정하는 크론바하 알파계수를 산출하였는데, 단순방문 변수들의 항목인 6번과 7번, 8번, 9번, 10번 항목은 신뢰도가 낮게 나타나 제거되었다.

전체 크론바하 알파계수(Cronbach's α)는 0.901로 나타나 매우 높은 신뢰도를 지닌 측정도구임을 보여준다.

개념 타당성은 조사자가 측정하려고 하는 개념을 측정도구로 정확히 측정하였는가에 대한 문제인데, 이론적 연구를 수행하는 데 가장 중요한 요소이다. 이는 추상적인 개념일수록 개념 타당성을 확보하기가 어렵기 때문이다. 개념 타당성은 크게 집중 타당성, 판별 타당성, 이해 타당성으로 구분되며, 개념 타당성을 평가하는 데 사용되는 방법은 다속성 다방법 매트릭스(MTMM : Multitrait Multimethod Matrix)와 요인분

석(factor analysis)이 있는데, 본 연구에서는 요인분석을 활용하였다.

요인분석은 다변량 분석방법의 하나로 변수들 간의 관계를 찾아낼 때 사용되는데, 기본 원리는 항목들 간의 상관관계가 높은 것끼리 하나의 요인으로 묶어 내어, 요인들 간에 상호 독립성을 유지하도록 하는 것이다. 이러한 요인분석은 정보손실을 가져오기도 하나 잠재체계를 발견하고 활용하게 해준다는 장점을 가지고 있다. 또한 자료를 보다 쉽게 이해하는 데 도움을 준다¹⁸⁸⁾.

<표 4-4> 관광동기 척도의 신뢰도 검증

관광동기 척도 항목	항목제거시 Cronbach 알파	전체 Cronbach 알파
1. 무엇인가 배울 수 있는 기회를 얻기 위해	0.899	0.901
2. 지적 호기심을 충족시키기 위해	0.898	
3. 자연을 연구·학습하기 위해	0.898	
4. 생태자원에 대해 더 많은 것을 알기 위해	0.897	
5. 환경에 대해 더 많이 알기 위해	0.898	
11. 생활의 활력을 얻기 위해	0.893	
12. 여가를 즐기기 위해	0.894	
13. 휴식과 기분전환을 위해	0.893	
14. 야외활동을 위해서	0.893	
15. 반복되는 생활에서 벗어나기 위해	0.894	
16. 자연의 아름다움을 감상하기 위해	0.895	
17. 오염되지 않은 자연을 체험하기 위해	0.897	
18. 생태자원을 감상하기 위해	0.895	
19. 자연을 가까이 느끼기 위해	0.897	
20. 생태관광의 진정한 경험을 위해서	0.897	
21. 새로운 사람들과의 만남을 위해	0.900	
22. 성취감을 위해	0.895	
23. 나를 되돌아보는 기회를 갖기 위해	0.892	
24. 남들이 하지 않는 새로운 활동을 하고 싶어서	0.894	
25. 나의 가치를 생각해보기 위해	0.895	
6. 단지 유명한 관광지이기 때문에	제거	
7. 여행코스의 한 부분이어서		
8. 근처를 지나가다가 우연히		
9. 남(여행사 직원, 일행 등)이 권유해서		
10. 시간을 보내기 위해서		

188) 고계성(2006). 관광목적지 유형에 따른 매력성 평가에 관한 연구, 제주대학교 대학원 박사학위논문, pp.76-77.

본 연구에서는 타당성 검증을 위한 요인분석을 주성분 분석으로 하였고, 요인적재치의 단순화를 위해서 직각회전 중 varimax 회전을 실시하였다. 그리고 요인의 수는 아이겐 값(eigen value)이 1이상이 되는 요인의 수에 의해 결정하였다.

관광동기 변수들에 대한 요인분석 결과는 다음 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 관광동기 척도의 타당성 검증 결과

관광동기 척도 항목	요인 적재값	공통성	아이겐 값	분산 설명력
요인 1 : 휴식/여가				
13. 휴식과 기분전환을 위해	0.835	0.800	7.11	35.55
12. 여가를 즐기기 위해	0.816	0.758		
14. 야외활동을 위해서	0.801	0.718		
11. 생활의 활력을 얻기 위해	0.733	0.642		
15. 반복되는 생활에서 벗어나기 위해	0.733	0.653		
요인 2 : 미적추구				
19. 자연을 가까이 느끼기 위해	0.834	0.736	2.93	14.64
18. 생태자원을 감상하기 위해	0.829	0.762		
17. 오염되지 않은 자연을 체험하기 위해	0.773	0.700		
16. 자연의 아름다움을 감상하기 위해	0.714	0.720		
20. 생태관광의 진정한 경험을 위해서	0.672	0.540		
요인 3 : 지적추구				
3. 자연을 연구·학습하기 위해	0.827	0.744	2.39	11.93
4. 생태자원에 대해 더 많은 것을 알기 위해	0.804	0.730		
1. 무엇인가 배울 수 있는 기회를 얻기 위해	0.789	0.641		
2. 지적 호기심을 충족시키기 위해	0.767	0.633		
5. 환경에 대해 더 많이 알기 위해	0.652	0.655		
요인 4 : 자아실현				
25. 나의 가치를 생각해보기 위해	0.833	0.741	1.25	6.24
24. 남들이 하지 않는 새로운 활동을 하고 싶어서	0.821	0.735		
23. 나를 되돌아보는 기회를 갖기 위해	0.750	0.709		
22. 성취감을 위해	0.683	0.580		
21. 새로운 사람들과의 만남을 위해	0.631	0.475		
KMO 값	0.870			
Bartlett's 검정	Chi-Square	3862.239		
	d.f.	190		
	Sig	.000		

우선 공통성을 보면 각 변수의 변량은 47.5%에서 80.0%까지 설명되었고, 전체변량은 요인별로 각각 35.55%, 14.64%, 11.93%, 6.24%로 설명되어 전체적으로는

68.36%로 설명된다.

요인분석은 자료를 축양한 만큼 정보손실이 발생되는데, 일반적으로 자료의 손실이 40%를 넘으면 안 되기 때문에, 총 분산은 최소한 60%를 상회해야 하는데, 본 연구에서는 68.36%로 이러한 요건을 충분히 충족시키고 있다.

또한 요인분석 의미는 KMO값이 1에 가까울수록 높고, 이 값이 0.8이상이면 우수하다고 할 수 있는데, 본 연구의 관광동기 요인분석 결과는 0.870으로 우수한 수준이라고 할 수 있다. 그리고 요인분석 모형의 적합성 테스트인 Bartlett's 검정에서도 유의한 것으로 나타났다.

요인분석 결과 관광동기에 대한 요인은 4가지로 나타났으며, 이 4가지 요인을 각각 '휴식/여가', '미적추구', '지적추구', '자아실현' 요인으로 명명하였다. 이러한 관광동기 항목은 Mill & Morrison(1985)¹⁸⁹⁾, 강미희(2006)¹⁹⁰⁾, 조진희(2006)¹⁹¹⁾, 조상희(2006)¹⁹²⁾, 오민재·이소연(2008)¹⁹³⁾ 등의 선행연구 결과와 유사한 결과이다.

(2) 관광만족의 신뢰도 및 타당성 분석

관광만족 항목에 대해 기술통계 분석을 한 결과 모두 높은 만족도를 보이고 있으며, 특히 '자연환경에 만족한다'(4.54점)와 '분위기에 만족한다'(4.42점), '해설사의 해설 및 안내에 만족한다'(4.38점) 항목 순으로 나타났다.

'외부에서 홍보자료를 쉽게 접할 수 있었다'(3.25점)항목이 가장 낮은 만족도를 보였으며, '인터넷에서 홍보자료를 쉽게 접할 수 있었다'(3.47점) 항목과 같이 낮은 관광동기를 보인 변수는 홍보 만족 변수가 많았다.

189) Mill & Morrison(1985). 전게서.

190) 강미희(2006). 전게서.

191) 조진희(2006). 전게논문.

192) 조상희(2006). 전게논문.

193) 오민재·이소연(2008). 전게논문

<표 4-6> 관광만족 기술통계 분석

변 수	관광만족 항목	N	평균값	표준 편차
서비스 만족	1. 해설사의 해설 및 안내에 만족한다.	313	4.38	0.759
	2. 관련 직원들의 응대에 만족한다.	313	4.33	0.700
	3. 탐방센터를 이용하는데 만족한다.	313	4.27	0.715
	4. 다른 관광지에서의 관광경험과 비교할 때 만족한다.	313	4.27	0.724
환경 만족	5. 방문시설의 이용편리성에 대해 만족한다.	313	3.97	0.833
	6. 자연환경에 만족한다.	313	4.54	0.664
	7. 분위기에 만족한다.	313	4.42	0.690
	8. 관람하는 동선에 대해 만족한다.	313	4.27	0.783
홍보 만족	9. 각종 홍보물(팸플릿 등)에 만족한다.	313	3.79	0.870
	10. 이용 안내표지판에 만족한다.	313	3.96	0.850
	11. 외부에서 홍보자료를 쉽게 접할 수 있었다.	313	3.25	1.089
	12. 인터넷에서 쉽게 홍보자료를 접할 수 있었다.	313	3.47	1.050

이상의 관광만족 항목에 대한 신뢰도를 검증하기 위해 내적 일관성을 측정하는 크론바하 알파계수를 산출하였는데, ‘환경만족’ 요인 항목인 6번과 7번, 그리고 ‘홍보만족’ 요인 항목인 11번과 12번 항목은 신뢰도가 낮게 나타나 제거되었다.

전체 크론바하 알파계수(Cronbach's α)는 0.882으로 나타나 매우 높은 신뢰도를 지닌 측정도구임을 보여준다.

<표 4-7> 관광만족 척도의 신뢰도 검증

관광만족 척도 항목	항목제거시 Cronbach 알파	전체 Cronbach 알파	
1. 해설사의 해설 및 안내에 만족한다	0.873	0.882	
2. 관련 직원들의 응대에 만족한다.	0.862		
3. 탐방센터를 이용하는데 만족한다.	0.859		
4. 다른 관광지에서의 관광경험과 비교할 때 만족한다.	0.864		
5. 방문시설의 이용편리성에 대해 만족한다.	0.870		
8. 관람하는 동선에 대해 만족한다.	0.873		
9. 각종 홍보물(팸플릿 등)에 만족한다.	0.873		
10. 이용 안내표지판에 만족한다.	0.868		
6. 자연환경에 만족한다.			제거
7. 분위기에 만족한다.			
11. 외부에서 홍보자료를 쉽게 접할 수 있었다.			
12. 인터넷에서 쉽게 홍보자료를 접할 수 있었다.			

관광만족 변수들에 대한 요인분석 결과는 다음 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 부문별 만족 척도의 타당성 검증 결과

부문별 관광만족 척도 항목	요인 적재값	공통성	아이겐 값	분산 설명력
요인 1 : 서비스 만족				
1. 해설사의 해설 및 안내에 만족한다	0.870	0.768	4.46	55.74
2. 관련 직원들의 응대에 만족한다.	0.850	0.792		
3. 탐방센터를 이용하는데 만족한다.	0.810	0.781		
4. 다른 관광지에서의 관광경험과 비교할 때 만족한다.	0.735	0.679		
요인 2 : 시설 만족				
10. 이용 안내표지판에 만족한다.	0.861	0.778	1.19	14.89
9. 각종 홍보물(팸플릿 등)에 만족한다.	0.845	0.739		
8. 관람하는 동선에 대해 만족한다.	0.684	0.556		
5. 방문시설의 이용편리성에 대해 만족한다.	0.638	0.558		
KMO 값	0.887			
	Chi-Square	1369.246		
Bartlett's 검정	d.f.	28		
	Sig	.000		

우선 공통성을 보면 각 변수의 변량은 55.8%에서 79.2%까지 설명되었고, 전체변량은 요인별로 각각 55.74%, 14.89%로 설명되어 전체적으로는 70.63%가 설명된다. 총 분산은 최소한 60%를 상회해야 하는데, 본 연구에서는 이러한 요건을 충분히 충족시키고 있다.

또한 요인분석 의미는 KMO값이 1에 가까울수록 높고, 이 값이 0.8이상이면 우수하다고 할 수 있는데, 본 연구의 관광동기 요인분석 결과는 0.887로 우수한 수준이라고 할 수 있다. 그리고 요인분석 모형의 적합성 테스트인 Bartlett's 검정에서도 유의한 것으로 나타났다.

요인분석 결과 관광만족에 대한 요인은 2가지로 나타났으며, 이 2가지 요인을 각각 '서비스 만족'과 '시설 만족' 요인으로 명명하였다. 이러한 관광만족 항목은 김선희(2005)¹⁹⁴, 고경업(2010)¹⁹⁵ 등의 선행연구 결과와 유사한 결과로서, 선행연구의 환경만족 요인인 이용편리성 항목과 동선 항목이 포함되었으며, 선행연구의 홍보 만족요

194) 김선희(2005). 전계논문.

195) 고경업(2010). 전계논문.

인인 홍보물 만족항목과 안내표지판 항목이 포함되어 ‘시설 만족’으로 명명하였다.

(3) 재방문과 추천의도 기술통계 분석

재방문과 추천의도 항목에 대해 기술통계 분석을 한 결과 모두 높은 의도를 보이고 있으며, 특히 ‘주변사람들에게 방문하도록 추천하겠다’(4.48점)는 추천의도가 가장 높게 나타났으며, ‘기회가 된다면 다음에도 재방문하겠다’(4.38점)는 재방문 의도도 높은 만족도를 보였다.

<표 4-9> 재방문 및 추천의도 기술통계 분석

변 수	재방문과 추천의도 항목	N	평균값	표준 편차
재방문 의도 추천의도	1. 기회가 된다면 다음에도 재방문하겠다.	313	4.38	0.701
	2. 주변사람들에게 방문하도록 추천하겠다.	313	4.48	0.665

2. 연구가설의 검증

1) 가설 1의 검증

생태관광지를 방문한 관광객 특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이라는 가설 1을 검증하기 위해 다음과 같은 하위가설을 설정하였다.

가설 1: 생태관광지 방문객 특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-1: 생태관광지 방문객의 인구통계학적 특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이다.

가설 1-2: 생태관광지 방문객의 관광특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이다.

위의 가설을 검증하기 위해 t-검정과 ANOVA분석을 이용하였다.

(1) 인구통계학적 특성에 따른 관광동기 차이분석

생태관광지를 방문한 관광객의 특성 가운데 인구통계학적 특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이라는 가설 1-1을 검증하기 위해 t-검정과 ANOVA분석을 실시하였으며, Duncan의 사후분석을 활용하였다.

분석결과 성별과 연령, 학력, 연간소득에 따라 관광동기에는 유의한 차이를 보이지 않고, 직업에 따라 미적추구 동기요인과 자아실현 동기 요인만 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 인구통계학적 특성에 따라 관광동기에 차이가 있을 것이라는 가설 1-1은 기각되었다.

<표 4-10> 인구통계학적 특성에 따른 관광동기 차이분석

인구통계학적 특성		관광동기			
		휴식/여가	미적추구	지적추구	자아실현
성 별	남성	3.69	4.24	3.81	3.22
	여성	3.73	4.35	3.67	3.07
	t	-0.387	-1.369	1.667	1.390
연 령	20대	3.89	4.21	3.68	3.46
	30대	3.89	4.38	3.65	3.20
	40대	3.64	4.25	3.70	3.14
	50대	3.67	4.34	3.76	2.99
	60대 이상	3.72	4.26	3.86	3.19
	F	0.965	0.550	0.510	1.576
학 력	고졸이하	3.61	4.23	3.73	3.11
	대학 재/졸	3.70	4.30	3.72	3.16
	대학원 이상	3.92	4.39	3.75	3.07
	F	1.557	0.754	0.018	0.167
연간소득	1천만원 미만	3.45	4.18	3.73	3.18
	1-2천만원 미만	3.80	4.30	3.67	3.14
	2-3천만원 미만	3.71	4.23	3.74	3.30
	3-5천만원 미만	3.75	4.46	3.84	3.03
	5천만원 이상	3.94	4.34	3.64	2.90
	F	1.997	1.628	0.597	1.270
직 업	전문·기술직	3.90	4.42 ^b	3.71	3.01 ^{ab}
	사무·관리직	3.91	4.51 ^b	3.91	3.35 ^{abc}
	판매·서비스직	3.83	4.41 ^b	3.77	3.59 ^c
	공무원	3.48	4.02 ^a	3.65	3.12 ^{ab}
	자영업	3.94	4.28 ^{ab}	3.91	3.40 ^{bc}
	전업주부	3.56	4.26 ^{ab}	3.65	2.92 ^a
	무직·기타	3.51	4.18 ^{ab}	3.65	3.01 ^{ab}
	F	2.058	2.438 [*]	0.897	2.768 [*]

주1) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

주2) $a < b < c$ 는 Duncan's Multiple Range Test시 집단차이가 나타남을 말함.

미적추구 동기요인을 직업별로 보면 사무·관리직(4.51점)과 전문·기술직(4.42점), 판매·서비스직(4.41점)은 다른 직업에 비해 미적추구 동기요인이 높은 것으로 나타났다.

자아실현 동기요인을 직업별로 보면 판매·서비스직(3.59점)이 다른 직업에 비해 관광동기가 높은 것으로 나타났으며, 전업주부(2.92점)는 다른 직업에 비해 자아실현 동기요인이 가장 낮은 것으로 나타났다.

(2) 관광객의 관광특성에 따른 관광동기 차이분석

생태관광지를 방문한 관광객 특성 가운데 관광특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이라는 가설 1-2를 검증하기 위해 t-검정과 ANOVA분석을 실시하였으며, Duncan의 사후분석을 활용하였다.

<표 4-11> 관광특성에 따른 관광동기 차이분석

관광특성		관광동기			
		휴식/여가	미적추구	지적추구	자아실현
방문횟수	처음 방문	3.70	4.30	3.72	3.12
	2회	3.98	4.40	3.84	3.47
	3회 이상	3.23	4.00	3.90	2.90
	F	1.473	0.764	0.359	1.226
동행인	혼자	4.05 ^b	4.65 ^c	3.85	3.48 ^b
	가족·친지	3.88 ^{ab}	4.50 ^{bc}	3.85	2.88 ^a
	친구·동료	3.57 ^a	4.19 ^a	3.66	3.10 ^{ab}
	친목·단체	3.84 ^{ab}	4.32 ^{ab}	3.78	3.31 ^{ab}
	F	2.967*	4.737**	1.244	2.903*
동행인 수 규모	10인 미만	3.78	4.33	3.72	3.10
	10인 이상	3.64	4.27	3.73	3.16
	t	1.341	0.736	-0.130	-0.559
교통수단	렌터카	3.84 ^b	4.36	3.70	3.13
	시외버스	3.34 ^a	4.15	3.80	3.18
	관광버스	3.61 ^{ab}	4.29	3.77	3.12
	기타	3.90 ^b	4.16	3.65	3.13
	F	3.247*	1.191	0.345	0.029
정보원천	주변 사람	3.83	4.33	3.70	3.11
	방송·인쇄	3.71	4.34	3.80	3.19
	인터넷	3.61	4.32	3.66	3.09
	여행사	3.58	4.11	3.72	3.28
	기타	3.40	4.42	4.12	2.64
	F	1.181	1.110	0.940	1.053

주1) * p<0.05, ** p<0.01

주2) a<b<c 는 Duncan's Multiple Range Test시 집단차이가 나타남을 말함.

분석결과 방문횟수와 동행인 수 규모, 정보원천은 관광동기에는 유의한 차이를 보이지 않고, 동행인에 따라 휴식/여가 동기요인과 자아실현 동기요인은 $p < 0.05$ 수준에서, 미적추구 동기요인은 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이며, 교통수단에 따라 휴식/여가 동기요인은 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

따라서 관광특성에 따라 관광동기에는 차이가 있을 것이라는 가설 1-2는 기각되었다.

휴식/여가 동기요인을 동행인에 따라 보면, 혼자 방문한 관광객(4.05점)은 다른 동행인에 비해 휴식/여가 동기요인이 높은 것으로 나타났으며, 친구·동료 동행인(3.57점)은 상대적으로 낮은 관광동기를 보였다. 그리고 휴식/여가 동기요인을 교통수단에 따라 보면, 렌터카 관광객(3.84점)과 기타 교통수단 관광객(3.90점)은 다른 교통수단에 비해 휴식/여가 동기요인이 높은 것으로 나타났으며, 시외버스 관광객(3.34점)은 상대적으로 낮은 관광동기를 보였다.

미적추구 동기요인을 동행인에 따라 보면, 혼자 방문한 관광객(4.65점)은 다른 동행인에 비해 미적추구 동기요인도 높은 것으로 나타났으며, 친구·동료 동행인(4.19점)은 상대적으로 낮은 관광동기를 보였다.

자아실현 동기요인을 동행인에 따라 보면, 혼자 방문한 관광객(3.48점)이 다른 동행인에 비해 자아실현 동기요인이 높은 것으로 나타났으며, 가족·친지 동행인(2.88점)은 낮은 관광동기를 보였다.

2) 가설 2의 검증

생태관광지를 방문한 관광객의 특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이라는 가설 2를 검증하기 위해 다음과 같은 하위가설을 설정하였다.

가설 2: 생태관광지 방문객 특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이다.

가설 2-1: 생태관광지 방문객의 인구통계학적 특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이다.

가설 2-2: 생태관광지 방문객의 관광특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이다.

위의 가설을 검증하기 위해 t-검정과 ANOVA분석을 이용하였다.

(1) 관광객의 인구통계학적 특성에 따른 관광만족 차이분석

생태관광지를 방문한 관광객의 특성 가운데 인구통계학적 특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이라는 가설 2-1을 검증하기 위해 t-검정과 ANOVA분석을 실시하였으며, Duncan의 사후분석을 활용하였다.

분석결과 성별과 직업에 따라 관광만족에는 유의한 차이를 보이지 않고, 연령과 학력에 따라 시설만족 요인만 $p < 0.05$ 수준에서, 연간소득에 따라 서비스 만족만 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 따라서 인구통계학적 특성에 따라 관광만족에 차이가 있을 것이라는 가설 2-1은 부분적으로 채택되었다.

<표 4-12> 인구통계학적 특성에 따른 관광만족 차이분석

인구통계학적 특성		관광만족	
		서비스 만족	시설만족
성 별	남성	4.32	4.01
	여성	4.30	3.97
	t	0.281	0.516
연 령	20대	4.44	3.91 ^{ab}
	30대	4.26	3.77 ^a
	40대	4.40	4.13 ^b
	50대	4.24	4.03 ^{ab}
	60대 이상	4.25	3.92 ^{ab}
	F	1.250	2.612*
학 력	고졸이하	4.24	4.10 ^{ab}
	대학 재/졸	4.28	3.91 ^a
	대학원 이상	4.50	4.15 ^b
	F	2.723	3.552*
연간소득	1천만원 미만	4.12 ^a	3.83
	1-2천만원 미만	4.28 ^{ab}	3.96
	2-3천만원 미만	4.27 ^{ab}	3.98
	3-5천만원 미만	4.50 ^b	4.13
	5천만원 이상	4.40 ^b	4.11
	F	3.525**	2.022
직 업	전문·기술직	4.43	4.08
	사무·관리직	4.33	4.03
	판매·서비스직	4.42	4.01
	공무원	4.17	3.95
	자영업	4.38	3.94
	전업주부	4.23	4.01
	무직·기타	4.23	3.88
	F	1.226	0.439

주1) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

주2) $a < b < c$ 는 Duncan's Multiple Range Test시 집단차이가 나타남을 말함.

시설 만족을 연령에 따라 보면 40대(4.13점)가 다른 연령층에 비해 시설 만족이 가장 높고, 30대(3.77점)는 상대적으로 낮은 시설 만족을 보였다. 또한 학력에 따라 보면 대학원 이상(4.15점)이 다른 학력에 비해 시설 만족이 높은 것으로 나타났다.

서비스 만족요인을 연간소득에 따라 보면 3~5천만원 미만(4.50점)은 다른 소득층에 비해 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났으며 1천만원 미만(4.12점)은 상대적으로 다른 소득층에 비해 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

(2) 관광객의 관광특성에 따른 관광만족 차이분석

생태관광지를 방문한 관광객 특성 가운데 관광특성에 따라 관광만족에는 차이가 있을 것이라는 가설 2-2를 검증하기 위해 t-검정과 ANOVA분석을 실시하였으며, Duncan의 사후분석을 활용하였다.

<표 4-13> 관광특성에 따른 관광만족 차이분석

관광특성		관광만족	
		서비스 만족	시설 만족
방문횟수	처음 방문	4.30	4.00
	2회	4.44	4.02
	3회 이상	3.95	3.70
	F	1.326	0.574
동행인	혼자	4.44	3.81
	가족·친지	4.31	4.04
	친구·동료	4.29	3.95
	친목·단체	4.30	4.09
	F	0.296	1.191
동행인 수 규모	10인 미만	4.31	3.93
	10인 이상	4.30	4.06
	t	0.165	-1.706
교통수단	렌터카	4.33	3.99
	시외버스	4.27	3.70
	관광버스	4.26	4.06
	기타	4.37	4.03
	F	0.420	2.313
정보원천	주변 사람	4.39	4.14 ^b
	방송·인쇄	4.26	3.85 ^{ab}
	인터넷	4.32	3.88 ^b
	여행사	4.22	4.00 ^b
	기타	3.85	3.57 ^a
	F	2.316	3.905 ^{**}

주1) * p<0.05, ** p<0.01

주2) a<b<c 는 Duncan's Multiple Range Test시 집단차이가 나타남을 말함.

분석결과 방문횟수와 동행인, 동행인 수 규모, 교통수단에 따라 관광만족에는 유의한 차이를 보이지 않고, 정보원천에 따라 시설만족 요인만 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 따라서 관광특성에 따라 관광만족에 차이가 있을 것이라는 가설 2-2는 기각되었다.

시설 만족요인에 대해 정보원천을 보면 정보원천이 주변사람(4.23점)과 인터넷(4.00점), 여행사(4.03점)는 다른 정보원천에 비해 시설 만족이 높은 것으로 나타났으며 기타 정보원천(3.68점)은 상대적으로 다른 정보원천에 비해 시설 만족이 낮은 것으로 나타났다.

3) 가설 3의 검증

생태관광지를 방문한 관광객의 관광동기에 따라 관광만족에 차이가 있을 것이라는 가설 3을 검증하기 위해 관광동기 요인에 따른 집단을 구분하였다.

군집분석은 다양한 특성을 지닌 관찰대상에 대해 유사성을 바탕으로 동질적인 집단으로 분류하는 데 쓰이는 방법이며, 대상들이 가지고 있는 값을 거리로 환산하여 가까운 거리에 있는 대상들을 하나의 집단으로 묶는 방법이다. 군집분석방법으로는 계층적 군집화 방법과 비계층적 군집화 방법이 있는데 한 대상이 어느 군집에 소속되면 다른 군집으로 이동이 쉽지 않다는 점과 예외 값없이 어느 군집에 반드시 속해야 한다는 점, 그리고 표본크기가 큰 경우 컴퓨터 처리가 용이하지 않다는 점 등으로 인해 비계층적 군집분석을 실시하였다. 군집분석 결과, 생태관광지 4개의 관광동기 요인에 대한 각각의 최적 군집수로는 4개의 군집이 가장 적절하다고 판단하였고 K-means를 사용하여 군집을 형성하였다.

군집들 간의 차별성을 검증하기 위해 F검정을 실시하였다. 먼저 휴식/여가 관광동기 요인과 미적추구 관광동기, 지적추구 관광동기, 자아실현 관광동기 모두 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 이는 각 관광동기별로 유의한 차이가 있는 것을 의미한다.

휴식/여가 관광동기를 Duncan의 사후분석으로 보면 군집 1은 휴식/여가 관광동기가 4.45점으로 가장 높게 나타났으며, 군집 2는 미적추구 관광동기가 4.56점으로 가장 높게 나타났다. 군집 3은 지적추구 관광동기가 4.31점, 군집 4는 자아실현 관광동기가 4.10점으로 가장 높게 나타났다. 따라서 군집1은 '휴식/여가 관광동기 집단', 군집2는

‘미적추구 관광동기 집단’, 군집 3은 ‘지적추구 관광동기 집단’, 군집 4는 ‘자아실현 관광동기 집단’으로 명명하였다.

<표 4-14> 관광동기 요인에 따른 군집분석 결과

관광동기	군집 1 휴식/여가 관광동기 집단		군집 2 미적추구 관광동기 집단		군집 3 지적추구 관광동기 집단		군집 4 자아실현 관광동기 집단		F
	평균	n	평균	n	평균	n	평균	n	
휴식/여가	4.45 ^a	71	3.59 ^b	145	3.11 ^c	62	3.78 ^b	35	29.852**
미적추구	4.22 ^b	71	4.56 ^a	145	3.96 ^c	62	3.99 ^c	35	16.911**
지적추구	3.47 ^b	71	3.57 ^c	145	4.31 ^a	62	3.90 ^c	35	21.682**
자아실현	3.28 ^b	71	2.95 ^b	145	2.84 ^c	62	4.10 ^a	35	18.698**

주1) * p<0.05, ** p<0.01

주2) a<b<c 는 Duncan's Multiple Range Test시 집단차이가 나타남을 말함.

관광객의 관광동기에 따라 관광만족에 차이가 있을 것이라는 가설 3을 검증하기 위해 관광동기 집단별로 관광만족에 대한 ANOVA분석을 실시하였다.

분석결과 서비스만족과 시설만족은 관광동기 집단에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다. 따라서 관광동기에 따라 관광만족에 차이가 있을 것이라는 가설 3은 기각되었다.

<표 4-15> 관광동기 집단에 따른 관광만족 차이분석

관광동기 집단	관광 만족	
	서비스 만족	시설 만족
집단 1 : 휴식/여가 관광동기 집단	4.28	3.89
집단 2 : 미적추구 관광동기 집단	4.28	3.99
집단 3 : 지적추구 관광동기 집단	4.42	3.99
집단 4 : 자아실현 관광동기 집단	4.25	4.20
F	0.886	1.743

주1) * p<0.05, ** p<0.01

4) 가설 4의 검증

생태관광지를 방문한 관광객의 관광동기에 따라 재방문과 추천의도에 차이가 있을 것이라는 가설 4를 검증하기 위해 ANOVA분석을 실시하였다.

분석결과 재방문 의도와 추천 의도는 관광동기 집단에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다. 따라서 관광동기에 따라 재방문 의도와 추천의도에 차이가 있을 것이라는 가설 4는 기각되었다.

<표 4-16> 관광동기 집단에 따른 재방문과 추천의도 차이분석

관광동기 집단	재방문 의도	추천의도
집단 1 : 휴식/여가 관광동기 집단	4.40	4.52
집단 2 : 미적추구 관광동기 집단	4.36	4.51
집단 3 : 지적추구 관광동기 집단	4.37	4.40
집단 4 : 자아실현 관광동기 집단	4.37	4.34
F	0.062	1.009

주1) * p<0.05, ** p<0.01

5) 가설 5의 검증

생태관광지를 방문한 관광객의 관광만족은 재방문과 추천의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 5를 검증하기 위해 회귀분석을 이용하였다.

생태관광지를 방문한 관광객의 관광만족 요인이 재방문과 추천의도에 미치는 영향 정도를 파악하기 위하여 관광만족에 대한 요인분석에서 추출된 2개 요인을 독립변수로 이용하였고, 관광객의 재방문과 추천의도를 종속변수로 사용하여 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다.

이를 위해 다음과 같은 하위가설을 설정하였다.

가설 5 : 생태관광지 방문객의 관광만족은 재방문과 추천의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1: 생태관광지 방문객의 관광만족은 재방문 의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2: 생태관광지 방문객의 관광만족은 추천의도에 영향을 미칠 것이다.

(1) 관광만족 요인이 재방문 의도에 미치는 영향

생태관광지를 방문한 관광객의 관광만족은 재방문 의도에 영향을 미칠 것이라는 가

설 5-1을 검증하기 위해 관광만족의 2가지 요인을 독립변수로 하고, 재방문 의도를 종속변수로 사용하여 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과를 보면 R-square 값은 0.204로 나타나 회귀방정식은 20.4%의 설명력을 가지고 있으며, 회귀식에 대한 F값은 39.809로, $p < 0.01$ 수준에서 유의한 차이를 보이고, 생태관광지의 관광만족이 재방문 의도에 미치는 영향을 설명하려는 회귀모형도 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

재방문 의도에 영향을 미치는 관광만족 요인에 대해 서비스 만족과 시설만족 모두 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

특히 서비스 만족의 Beta 값은 0.336으로 시설 만족 0.163에 비해 높게 나타나 서비스 만족이 시설 만족에 비해 재방문 의도에 더 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 따라서 관광만족이 재방문 의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 5-1은 채택되었다.

<표 4-17> 관광만족과 재방문 의도 회귀분석

관광만족	비표준화 계수		표준화 계수	t
	B	표준오차	Beta	
상수	2.072	0.261		7.943**
서비스 만족	0.377	0.071	0.336	5.349**
시설 만족	0.170	0.066	0.163	2.592**
R-square=0.204 자유도 : 2 F=39.809 유의확률 : 0.001				

주1) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

(2) 관광만족 요인이 추천 의도에 미치는 영향

생태관광지를 방문한 관광객의 관광만족은 추천 의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 5-2를 검증하기 위해 관광만족의 2가지 요인을 독립변수로 하고, 추천 의도를 종속변수로 사용하여 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과를 보면 R-square 값은 0.217로 나타나 회귀방정식은 21.7%의 설명력을 가지고 있으며, 회귀식에 대한 F값은 43.035로, $p < 0.01$ 수준에서 유의한 차이를 보이고, 생태관광지의 관광만족이 추천의도에 미치는 영향을 설명하려는 회귀모형도 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

추천의도에 영향을 미치는 관광만족 요인에 대해 서비스 만족은 $p < 0.01$ 수준에서,

시설만족은 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

특히 서비스 만족의 Beta 값은 0.382로 시설 만족 0.124에 비해 높게 나타나 서비스 만족이 시설 만족에 비해 추천의도에 더 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 따라서 관광만족이 재방문 의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 5-2는 채택되었다.

<표 4-18> 관광만족과 추천 의도 회귀분석

관광만족	비표준화 계수		표준화 계수	t
	B	표준오차	Beta	
상수	2.234	0.245		9.104**
서비스 만족	0.406	0.066	0.382	6.124**
시설 만족	0.123	0.062	0.124	1.993*

R-square=0.217 자유도 : 2 F=43.035 유의확률 : 0.001

주1) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

이상 생태관광지를 방문한 관광객의 관광만족은 재방문과 추천의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 5를 검증한 결과, 관광만족의 서비스 만족요인과 시설 만족 요인 모두 재방문 의도와 추천의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 관광만족은 재방문과 추천의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 5는 채택되었다.

3. 분석결과에 대한 시사점

본 연구는 생태관광지인 거문오름을 방문한 관광객을 대상으로 관광동기와 관광만족에는 어떠한 차이가 있는지를 분석하여 향후 생태관광지 관리 및 개발, 마케팅활동 등에 유용한 정보를 제공하고자 하였다.

이상의 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 분석결과 요약

(1) 기술통계 분석 결과

관광동기 항목에 대해 기술통계 분석을 한 결과 미적추구 동기 변수들이 높은 관광

동기를 보이고 있으며, 특히 ‘오염되지 않은 자연을 체험하기 위해서’(4.38점)와 ‘자연의 아름다움을 감상하기 위해’(4.32점), ‘생태자원을 감상하기 위해’(4.31점) 항목 순으로 나타났다. ‘근처를 지나가다가 우연히’(1.97점)항목과 ‘남들이 권유해서’(2.67점) 항목과 같이 낮은 관광동기를 보인 변수는 단순방문 동기 변수가 많았다.

관광만족 항목에 대해 기술통계 분석을 한 결과 모두 높은 만족도를 보이고 있으며, 특히 ‘자연환경에 만족한다’(4.54점)와 ‘분위기에 만족한다’(4.42점), ‘해설사의 해설 및 안내에 만족한다’(4.38점) 항목 순으로 나타났다. ‘외부에서 홍보자료를 쉽게 접할 수 있었다’(3.25점)항목이 가장 낮은 만족도를 보였으며, ‘인터넷에서 홍보자료를 쉽게 접할 수 있었다’(3.47점) 항목과 같이 낮은 관광동기를 보인 변수는 홍보 만족 변수가 많았다.

재방문 및 추천의도 항목에 대해 기술통계 분석을 한 결과 모두 높은 만족도를 보였다. ‘주변사람들에게 방문하도록 추천하겠다’(4.48점)와 ‘기회가 된다면 다음에도 재방문하겠다’(4.38점) 항목 순으로 나타났다.

(2) 요인분석 결과

관광동기에 대해 요인분석을 실시한 결과 관광동기에 대한 요인은 4가지로 나타났으며, 이 4가지 요인을 각각 ‘휴식/여가’, ‘미적추구’, ‘지적추구’, ‘자아실현’ 요인으로 명명하였다. 이러한 관광동기 항목은 Mill & Morrison(1985), 강미희(2006), 조진희(2006), 조상희(2006), 오민재·이소연(2008) 등의 선행연구 결과와 유사한 결과이다.

관광만족에 대해 요인분석을 실시한 결과 관광만족에 대한 요인은 2가지로 나타났으며, 이 2가지 요인을 각각 ‘서비스 만족’, ‘시설만족’ 요인으로 명명하였다. 이러한 관광만족 항목은 김선희(2005), 고경업(2010) 등의 선행연구 결과와 유사한 결과로서, 선행연구의 환경만족과 홍보만족은 1개의 요인으로 묶여 ‘시설 만족’으로 명명하였다.

(3) 가설 1 : 관광객 특성에 따른 관광동기 차이분석

관광객 특성에 따른 관광동기 차이분석을 위해 가설을 인구통계학적 특성에 따른 관광동기 차이분석(가설 1-1)과 관광특성에 따른 관광동기 차이분석(가설 1-2)으로 나누어 분석을 실시하였다.

인구통계학적 특성에 따른 관광동기 차이분석에서는 직업에 따라 관광동기에 차이가 있는 것으로 나타났다. 미적추구 동기요인에 대해 사무·관리직(4.51점)과 전문·기술직(4.42점), 판매·서비스직(4.41점)은 다른 직업에 비해 미적추구 동기요인이 높은 것으로 나타났다. 자아실현 동기요인에 대해서는 판매·서비스직(3.59점)이 다른 직업에 비해 관광동기가 높은 것으로 나타났으며, 전업주부(2.92점)는 다른 직업에 비해 자아실현 동기요인이 가장 낮은 것으로 나타났다.

관광특성에 따른 관광동기 차이분석에서는 동행인에 따라 관광동기에 차이가 있는 것으로 나타났다. 휴식/여가 동기요인에 대해 혼자 방문한 관광객(4.05점)은 다른 동행인에 비해 휴식/여가 동기요인이 높은 것으로 나타났으며, 친구·동료 동행인(3.57점)은 상대적으로 낮은 관광동기를 보였다.

미적추구 동기요인에 대해 혼자 방문한 관광객(4.65점)은 다른 동행인에 비해 미적추구 동기요인도 높은 것으로 나타났으며, 친구·동료 동행인(4.19점)은 상대적으로 낮은 관광동기를 보였다.

자아실현 동기요인에 대해서도 혼자 방문한 관광객(3.48점)이 다른 동행인에 비해 자아실현 동기요인이 높은 것으로 나타났으며, 가족·친지 동행인(2.88점)은 낮은 관광동기를 보였다.

(4) 가설 2 : 관광객 특성에 따른 관광만족 차이분석

관광객 특성에 따른 관광만족 차이분석을 위해 가설을 인구통계학적 특성에 따른 관광만족 차이분석(가설 2-1)과 관광특성에 따른 관광만족 차이분석(가설 2-2)으로 나누어 분석을 실시하였다.

인구통계학적 특성에 따른 관광만족 차이분석에서 연령과 학력, 소득에 따라 관광만족에 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령별로 보면 40대(4.13점)가 다른 연령층에 비해 시설 만족이 가장 높고, 30대(3.77점)는 상대적으로 낮은 시설 만족을 보였다. 또한 학력별로는 대학원 이상(4.15점)이 다른 학력에 비해 시설만족이 높은 것으로 나타났다. 그리고 소득별로는 3~5천만원 미만(4.50점)은 다른 소득층에 비해 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났으며 1천만원 미만(4.12점)은 상대적으로 다른 소득층에 비해 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

관광 특성에 따른 관광만족 차이분석에서는 정보원천만 관광만족에 차이가 있는 것

으로 나타났다. 정보원천별로 보면 정보원천이 주변사람(4.23점)과 인터넷(4.00점), 여행사(4.03점)는 다른 정보원천에 비해 시설 만족이 높은 것으로 나타났으며 기타 정보원천(3.68점)은 상대적으로 다른 정보원천에 비해 시설 만족이 낮은 것으로 나타났다.

(5) 가설 3 : 관광동기에 따른 관광만족 차이분석

생태관광지를 방문한 관광객의 관광동기에 따른 관광만족 차이분석을 위해 각각의 관광동기 요인에 대한 군집분석을 실시한 결과 '휴식/여가 관광동기 집단'과 '지적추구 관광동기 집단', '미적추구 관광동기 집단', '자아실현 관광동기 집단' 등 4개의 군집으로 구분되었다.

관광객의 관광동기에 따른 관광만족 차이분석을 실시한 결과 관광동기 집단별로 관광만족에 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 관광동기에 따라 관광만족에 차이가 있을 것이라는 가설 3은 기각되었다.

(6) 가설 4 : 관광동기에 따른 재방문과 추천의도 차이분석

관광객의 관광동기에 따른 재방문과 추천의도 차이분석을 위해 관광동기 집단별로 재방문과 추천의도에 대한 차이분석을 실시하였다. 분석결과 관광동기 집단별로 재방문과 추천의도에 차이가 없는 것으로 나타나 관광동기에 따라 재방문과 추천의도에는 차이가 있을 것이라는 가설 4는 기각되었다.

(7) 가설 5 : 관광만족과 재방문 및 추천의도 영향분석

생태관광지를 방문한 관광객의 관광만족이 재방문과 추천의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 관광만족이 재방문 의도에 미치는 영향 분석(가설 5-1)과 관광만족이 추천의도에 미치는 영향분석(가설 5-2)으로 나누어 회귀분석을 실시하였다.

재방문 의도에 영향을 미치는 관광만족 요인에 대해 서비스 만족과 시설만족 모두 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 서비스 만족의 Beta 값은 0.336으로 시설 만족 0.163에 비해 높게 나타나 서비스 만족이 시설 만족에 비해 재방문 의도에 더 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다.

따라서 관광만족이 재방문 의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 5-1은 채택되었다.

<표 4-19> 가설검증 결과 종합

연구 가 설	가설 채택여부
가설 1 : 관광객 특성에 따른 관광동기 차이분석	기각
가설 1-1 : 인구통계학적 특성에 따른 관광동기 차이분석 가설 1-2 : 관광특성에 따른 관광동기 차이분석	기각 기각
가설 2 : 관광객 특성에 따른 관광만족 차이분석	부분채택
가설 2-1 : 인구통계학적 특성에 따른 관광만족 차이분석 가설 2-2 : 관광특성에 따른 관광만족 차이분석	부분채택 기각
가설 3 : 관광동기에 따른 관광만족 차이분석	기각
가설 4 : 관광동기에 따른 재방문과 추천의도 차이 분석	기각
가설 5 : 관광만족과 재방문 및 추천의도 영향 분석	채택
가설 5-1 : 관광만족과 재방문 의도 영향 분석 가설 5-2 : 관광만족과 추천 의도 영향 분석	채택 채택

추천의도에 영향을 미치는 관광만족 요인에 대해 서비스 만족은 $p < 0.01$ 수준에서, 시설만족은 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 서비스 만족의 Beta 값은 0.382로 시설 만족 0.124에 비해 높게 나타나 서비스 만족이 시설 만족에 비해 추천의도에 더 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 따라서 관광만족이 재방문 의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 5-2는 채택되었다.

이상의 가설검증 결과를 종합하면 위 <표 4-19>와 같다.

2) 분석결과의 해석 및 제언

생태관광은 다양한 분야에서 나름대로 개념적 정의를 내리고 실행하려고 하기 때문에 생태관광에 대한 정의를 정확하게 내리기 어렵고 일반적인 관광형태와의 구별을 어렵게 한다. 아울러 생태관광객에 대한 개념조차 불분명하여 관련 연구마다 상이한 생태관광객의 특성이 나타나고 있으며 생태관광지에서 방문객을 대상으로 관광동기와 만족에 관한 연구는 상당히 부족한 실정이다.

본 연구는 UNESCO 세계자연유산 등재와 2010년 2월에 한국형 생태관광 10대 모델 사업지로 선정된 한국의 대표적인 생태관광지인 거문오름을 방문하는 관광객을 대상으로 방문특성에 따라 동기 및 만족에 어떠한 차이가 있는지, 그리고 관광동기에 따

른 관광만족에 대한 차이가 있는지에 대한 실증적인 규명을 통해 지속가능한 생태관광개발과 생태관광객 유치를 위한 관광마케팅활동에 유용한 정보를 제공하고자 하였다.

이를 위해 생태관광지 방문을 경험한 관광객을 대상으로 방문동기 및 만족을 포함하는 구조화된 설문지를 통해 조사·분석을 하여 관련 요인간의 가설을 실증적으로 검증하였다. 이러한 실증분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상인 거문오름을 방문한 관광동기에 대해 미적추구 동기 요인이 가장 큰 것으로 나타났으며, 특히 오염되지 않은 자연, 아름다운 자연 감상, 생태자원 감상 등과 같은 동기가 높은 것으로 분석되었다. 또한 관광만족에 대해서는 높은 만족도를 보이고 있으며, 특히 해설사의 해설에 대한 만족도는 높았으나 홍보자료를 구하는 것과 인터넷을 통한 홍보자료를 만나는 것은 여타항목보다 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

재방문의도와 추천 의도는 만족도가 높게 나타나 앞으로 제주지역의 대표적인 생태관광지로 발전할 수 있는 가능성이 있음을 알 수 있다.

둘째, 생태관광에 대한 관광동기를 요인 분석한 결과, 휴식/여가와 미적추구, 지적추구, 자아실현 요인 등 4개 요인으로 구분되었고, 관광만족도 서비스 만족요인과 시설 만족요인 등 2개 요인이 산출되었다.

셋째, 직업과 동행인에 따라 관광동기에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 연령과 학력, 연간소득, 정보원천에 따라 관광만족에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 관광만족과 재방문·추천의도 영향 분석에서는 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 재방문과 추천 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 서비스 만족이 시설 만족에 비해 재방문과 추천의도에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 토대로 연구대상인 세계자연유산인 거문오름을 생태관광 목적지로 발전시키기 위한 방안을 몇 가지 제시하고자 한다.

첫째, 거문오름을 방문하는 관광객들의 관광동기 중에는 자연을 느끼고, 감상하고, 체험하는 미적추구 동기요인이 가장 높은 것으로 나타나고 있기 때문에 거문오름 관리 및 탐방프로그램 개발시 이러한 요인을 감안하여 가능한 자연환경 그대로의 모습을 보존하여 생태관광객들에게 보여 주고 느낄 수 있도록 해야 한다.

둘째, 서비스 만족이 시설 만족에 비해 재방문과 추천의도에 더 영향을 미치는 것으

로 나타나고 있어 서비스 만족부분에서 특히 안내 해설사들의 역할이 중요하다. 따라서 안내해설사들의 충실한 안내가 이루어 질수 있도록 생태자원과 지역문화, 서비스에 대한 지속적인 교육이 이루어져야 한다.

셋째, 관광만족에 있어 해설사의 해설에 대한 만족도는 높았으나 홍보자료를 구하는 것과 인터넷을 통한 홍보자료를 만나는 것은 여타항목보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 따라서 좀 더 적극적으로 홍보마케팅을 필요하다.

거문오름 방문객과 지역주민과의 인터뷰과정에서 나타난 몇 가지 개선점을 첨언하면, 첫째, 현재 방문예약이 유선전화만 가능하여 인터넷 등을 통한 예약 등 예약시스템 개선이 필요하다. 둘째, 사전 예약시스템을 도입하고 있으나 입장료가 없어 예약을 선점하였다가 당일 기상여건이나 행사일정에 따라 취소사례가 빈발하여 방문욕구가 높은 관광객의 방문의 차단되고 있어 유료화가 필요하다. 셋째, 생태탐방로가 좁아 이동하면서 해설사의 설명을 들어야 하는데 탐방인원이 1회에 30~40명이어서 앞쪽에 있는 인원들만 해설을 들을 수 있고 뒤쪽에 있는 인원은 전혀 해설을 들을 수 없어 고궁 안내 등에서 사용하는 안내이어폰 시스템 도입이 필요하다. 넷째, 현재 거문오름에서 방문객들을 대상으로 해설을 담당하는 해설사들이 지역주민들로 구성되어 활동하고 있으나 자치단체에서는 안내해설활동을 자원봉사의 개념으로만 인식하여 안내수당만을 지급하고 있어서 지역주민들이 자긍심을 갖고 안내해설서비스의 질을 향상시킬 수 있도록 안내수당 현실화가 필요하다는 의견 등이 제기되었다.

제 5 장 결 론

최근 급속하고도 무분별한 경제개발로 인해 지구상의 생활환경과 자연생태계의 파괴로 환경문제가 인류의 생존과 직결된 문제이며 더 이상 간과하거나 무시할 수 없다는 위기의식이 등장하게 되었다. 이러한 환경문제는 어느 특정 개인, 지역 및 한 나라의 문제가 아니라 국제간의 중요한 현안문제로 인식하게 되었다.

관광산업의 관점에서 보면 일반 대중관광으로는 관광자원의 보존은 물론 관광객 유치와 관광상품의 부가가치를 높이는데 한계가 있어 이에 대한 대안으로 지속가능한 관광시장에 주목하게 되었다. 지속가능한 관광은 일반적으로 환경적으로 건전하고 지역사회에 편익을 가져다주는 바람직한 형태의 관광을 의미한다. 지속가능한 관광 중에 생태관광은 지속가능한 관광을 실현할 수 있는 최적의 실행전략으로 평가받고 있다.

본 연구는 UNESCO 세계자연유산 등재와 2010년 2월에 한국형 생태관광 10대 모델 사업지로 선정된 한국의 대표적인 생태관광지인 거문오름을 방문하는 관광객을 대상으로 방문특성에 따라 동기 및 만족에 어떠한 차이가 있는지와 관광동기에 따라 관광만족에 어떠한 차이가 있는지에 대한 실증적인 규명을 통해 한 생태관광지 관리 및 개발, 마케팅활동 등에 유용한 정보를 제공하고자 하였다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구방법과 경험적 연구를 병행한 체계론적인 접근법과 연역적 연구방법을 채택했다. 먼저, 생태관광의 개념과 특성을 고찰하고 관광동기, 관광만족 등에 관한 기존 이론과 관련 선행연구결과를 종합적으로 검토하고 이를 통해 연구주제에 적합한 이론적 진술에 근거하여 가설을 설정하고 이를 검증하기 위한 경험적 자료를 설문조사를 통해 수집, 분석 검증하였다.

설문조사는 제주지역에 위치한 생태관광지인 거문오름을 방문한 관광객을 대상으로 2010년 11월 20일부터 11월 26일까지 7일간 방문동기 및 만족을 포함하는 구조화된 설문지를 통해 조사·분석을 하여 관련 요인간의 가설을 실증적으로 검증하고자 하였다. 자료의 분석은 SPSS windows for package 프로그램을 이용하여 응답자의 특성 및 가설검증을 실시하였다.

이러한 실증분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상인 거문오름을 방문한 관광동기에 대해 미적추구 동기 요인이 가장 큰 것으로 나타났으며, 특히 오염되지 않은 자연, 아름다운 자연 감상, 생태자원 감상 등과 같은 동기가 높은 것으로 분석되었다. 또한 관광만족에 대해서는 높은 만족도를 보이고 있으며, 특히 해설사의 해설에 대한 만족도는 높았으나 홍보자료를 구하는 것과 인터넷을 통한 홍보자료를 만나는 것은 여타항목보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

재방문의도와 추천 의도는 만족도가 높게 나타나 앞으로 제주지역의 대표적인 생태관광지로 발전할 수 있는 가능성이 있음을 알 수 있다.

둘째, 생태관광에 대한 관광동기를 요인분석한 결과, 휴식/여가와 미적추구, 지적추구, 자아실현 요인 등 4개 요인으로 구분되었고, 관광만족도 서비스 만족요인과 시설 만족요인 등 2개 요인이 산출되었다.

셋째, 직업과 동행인에 따라 관광동기에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 연령과 학력, 연간소득, 정보원천에 따라 관광만족에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 관광만족과 재방문·추천의도 영향 분석에서는 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 재방문과 추천 의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 서비스 만족이 시설 만족에 비해 재방문과 추천의도에 더 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 토대로 연구대상인 세계자연유산인 거문오름을 생태관광 목적지로 발전시키기 위한 방안을 몇 가지 제시하고자 한다.

첫째, 거문오름을 방문하는 관광객들의 관광동기 중에는 자연을 느끼고, 감상하고, 체험하는 미적추구 동기요인이 가장 높은 것으로 나타나고 있기 때문에 거문오름 관리 및 탐방프로그램 개발시 이러한 요인을 감안하여 가능한 자연환경 그대로의 모습을 보존하여 생태관광객들에게 보여 주고 느낄 수 있도록 해야 한다.

둘째, 서비스 만족이 시설 만족에 비해 재방문과 추천의도에 더 영향을 미치는 것으로 나타나고 있어 서비스 만족부분에서 특히 안내 해설사들의 역할이 중요하다. 따라서 안내해설사들의 충실한 안내가 이루어 질수 있도록 생태자원과 지역문화, 서비스에 대한 지속적인 교육이 이루어져야 한다.

셋째, 관광만족에 있어 해설사의 해설에 대한 만족도는 높았으나 홍보자료를 구하는 것과 인터넷을 통한 홍보자료를 만나는 것은 여타항목보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 따라서 좀 더 적극적으로 홍보마케팅을 필요하다.

거문오름 방문객과 지역주민과의 인터뷰과정에서 나타난 몇 가지 개선점을 첨언하면, 첫째, 현재 방문예약이 유선전화만 가능하여 인터넷 등을 통한 예약 등 예약시스템 개선이 필요하다. 둘째, 사전 예약시스템을 도입하고 있으나 입장료가 없어 예약을 선점하였다가 당일 기상여건이나 행사일정에 따라 취소사례가 빈발하여 방문욕구가 높은 관광객의 방문의 차단되고 있어 유료화가 필요하다. 셋째, 생태탐방로가 좁아 이동하면서 해설사의 설명을 들어야 하는데 탐방인원이 1회에 30~40명이어서 앞쪽에 있는 인원들만 해설을 들을 수 있고 뒤쪽에 있는 인원은 전혀 해설을 들을 수 없어 고궁 안내 등에서 사용하는 안내이어폰 시스템 도입이 필요하다. 넷째, 현재 거문오름에서 방문객들을 대상으로 해설을 담당하는 해설사들이 지역주민들로 구성되어 활동하고 있으나 자치단체에서는 안내해설활동을 자원봉사의 개념으로만 인식하여 안내수당을 지급하고 있어서 지역주민들이 자긍심을 갖고 안내해설서비스의 질을 향상시키기 위해서는 안내수당 현실화가 필요하다는 의견 등이 제기되었다.

이상의 연구결과에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 안고 있다.

첫째, 다양한 유형의 생태관광지가 있음에도 불구하고 연구대상을 거문오름을 방문한 내국인 관광객으로 한정함으로써 국내 생태관광지를 방문하는 관광객에게 적용하는데 한계를 안고 있다는 점이다.

둘째, 설문조사 시기가 계절별로 다양하게 실시되어야 함에도 불구하고 11월에 조사를 함에 따라 다른 계절에 방문하는 관광객을 표집하지 못했다는 점이다.

셋째, 연구대상인 거문오름은 방문객이 1일 300명씩만 사전 예약제를 통해 방문하고 있어 다양한 유형의 생태관광객을 표집하지 못한다는 한계를 안고 있다.

마지막으로 최근에 세계자연유산으로 지정된 거문오름에 대한 방문객의 동기와 만족도가 현재 매우 높다는 점에서 인구통계학적 특성과 관광특성별로 차이를 보이지 않았다는 점이다. 그러나 이러한 여러 가지 한계에도 불구하고 제주의 대표적인 생태관광지인 거문오름 관광객의 관광동기와 만족에 관한 복합적인 연구를 처음 시도하였다는 점에 그 의의를 두고자 한다.

따라서 추후 연구에서는 계절별로 거문오름을 방문하는 관광객을 대상으로 더 많은 표본을 수집하여 다양한 동기를 갖고 있는 생태관광객에 대한 관광만족에 대한 세부적인 분석이 이루어지기를 기대해 본다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 강미희(2006). 『생태관광객의 여행동기 및 태도』, 한국한솔정보(주).
- 강신겸(2007). 『농촌관광』, 대왕사 .
- 고동우(2007). 『여가·관광의 동기와 체험』, 한국학술정보(주).
- 국립문화재연구소(2007). 『UNESCO 세계자연유산 거문오름용암동굴계의 신비』, (사) 한국동굴연구소.
- 국토연구원(2004). 『지속가능한 관광실태 및 성공조건』, 국토연구원.
- 김사현(2001). 『관광경제학』, 백산출판사.
- 김성일·박석희 역(2001). 『지속가능한 관광』, 일신사.
- 김성진(2002). 『생태관광진흥방안 연구』, 한국문화관광정책연구원
- 김준호(2007). 『현대생태학』, 교문사.
- 박석희(1993). 『관광조사연구기법』, 일신사.
- 박시사(2005). 『관광소비자행동론』, 대왕사.
- 손대헌·장병권(1993). 『여가관광심리』, 백산출판사.
- 오상훈(2005). 『관광과 문화의 이해』, 형설출판사.
- 윤대순(1997). 『관광경영학원론』, 백산출판사.
- 최영국·임상연(2005). 생태관광 활성화 방안 연구, 국토연구원.
- 장익준·안범용·장태선·김미경·배순철(2008). 『관광학원론-여가사회관광학』, 형설출판사.
- 최태광(2001). 『생태관광론』, 백산출판사.
- 한경수(1994). 『관광객행동론』, 형설출판사.

- 한국관광공사(1997). 『경제적으로 지속가능한 관광개발』, 한국관광공사.
- 한국관광학회(2009). 『관광학총론』, 백산출판사.
- 한라일보사.(2009). 『유네스코 세계자연유산제주 거문오름용암동굴계 거문오름』, 한라일보사.
- 환경부(2002). 『생태관광 지침개발 및 활성화 방안』, 환경부.

2) 논문

- 강미희·김남조·최승담(2002). 대중관광객과의 비교를 통한 생태관광객의 차별적 특성 규명 :여행동기 및 태도를 중심으로, 『관광연구』, 17(2): 157-175.
- 강신겸(1998). 생태관광 시설 및 활동 프로그램, 『환경과 조경』 9월: 138-143.
- 강인원(2001). 생태관광개발에 관한 연구, 『지역사회개발연구』 26(2): 207-230.
- 고경엽(2010). 주제공원 방문객의 관광동기가 만족에 미치는 영향, 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 고동환·김현정·김진(2010). 녹색관광이란 무엇인가? 개념과 의미, 『관광학 연구』 34(6): 37-58.
- 고동우(1998). 관광의 심리적 체험과 만족감의 관계, 고려대학교 대학원 박사학위 논문.
- 고선영(2009). 제주 세계자연유산 등재와 생태관광, 『한국지역지리학회지』 15(2): 215-225
- 고승익·정승훈·박은아·윤동구(2000). 축제 방문동기 세분화에 따른 지각된 성과와 만족 분석, 『관광학연구』 23(2): 246-267.
- 고춘희(2008). 방한 중국패키지관광객의 동기와 상품선택속성이 만족 및 사후행동에 미치는 영향, 동아대학교 동북아국제대학원 박사학위논문.
- 권문호·이제익(2005), 문화관광축제의 관광매력속성이 관광객 만족 및 재방문 의도에 미치는 영향 : 경주 한국의 술과 떡잔치 2004중심으로, 『관광경영학연구』 24: 1-23.

- 권태일·노선희(2008). 동굴관광지의 방문동기·관광만족·행동의도의 영향관계에 관한 연구, 『호텔경영학연구』 17(6): 151-168.
- 김계섭·안윤지(2004). 문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계, 『관광연구』 19(1): 247-272.
- 김두하(1998). 주제공원 이용자 만족의 결정인자에 관한 연구, 『한국조경학회지』 26(3).
- 김근우(2004). 지역축제의 방문동기가 만족도에 미치는 영향 분석, 『관광학연구』, 27(4): 203-218.
- 김남조·이충기(1999). 생태관광개발을 위한 공공부문과 민간부문의 공동과제: 『UN ESCAP이 연구동향 분석 및 신규사업 제안』, 문화관광부.
- 김병원(2009). 생태체험엑스포 참여동기와 방문객만족도에 관한 연구, 『관광연구저널』 23(1): 301-319.
- 김선희(2005). 문화·생태지역에 대한 관광형태와 만족도 분석: 광릉지역을 사례로, 『한국지역지리학회지』 11(3): 336-350.
- 김성일(2002). 생태관광의 올바른 이해와 세계적 동향, 2002 세계생태관광의 해 기념포럼, 『한국의 생태관광 발전전략 모색 발표 논문집』.
- 김영우(2005). Motional Logit Model을 이용한 해외여행자의 관광동기 및 위험지각이 관광유형선택에 미치는 영향, 『관광학연구』 52(3): 291-313.
- 김영우 · 김홍범(2006). 관광동기 및 관광유형선택에 따른 관광행동에 관한 연구, 『관광 · 레저연구』 18(4), pp.153-172.
- 김완석 · 강용주(1999). 복합점수를 이용하는 소비자만족 측정법들의 준거타당도 연구, 『소비자학연구』 9(4): 63-81.
- 김원인(1997). 휴가여행 후 여행자의 만족도에 관한 연구, 『경영경제』 30(1): 220.
- 나운중(2000). Destination의 새로운 해석, 『한국공원휴양학회지』 2: 80-94.
- 노용호(2004). 생태관광자 만족의 영향요인과 행동반응, 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 노용호·이수형·최이규·양희진(2004). 생태관광자 만족의 영향요인에 관한 연구, 『관광학연구』 28(1): 27-42.

- 문경호(2010). 생태관광 인식에 따른 관광특성, 동기, 만족 및 재방문 차이에 관한 연구, 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 문보영·이정원·이상미(2010), 문화관광객의 방문동기가 만족 및 재방문에 미치는 영향, 『관광학연구』 34(6): 171-190.
- 문창현(2009). 금강철새도래지 생태관광객의 만족에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구, 『한국환경생태학회지』 23(5): 460-470.
- 민창기(2009). 지속가능관광. 『관광학 총론』, 한국관광학회.
- 박동진·제길돈(2005). 수정된 ACSI를 통한 문화관광 축제 방문자의 만족과정의 이해: 안동 국제탈춤페스티벌을 대상으로, 『관광학연구』 28(4): 87-105.
- 박석희(2000). 생태관광의 개념에 관한 고찰, 한국관광산업학회, 14: 67-89.
- 박영하·현용호(2009). 도보여행 동기에 관한 탐색적 연구, 『관광학연구』 33(7): 75-93.
- 변수녀(2009). 관광목적지 대안평가 유형별 관광동기, 관광만족 및 충성도간의 구조 모형 연구, 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 서헌(2006). 관여에 따른 카지노 이용객의 지각된 가치가 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향 연구, 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 손호익(2008). 전시 컨벤션 관람자의 방문동기요인이 만족도에 미치는 영향, 서울벤처정보대학원대학교 박사학위논문.
- 신재익(2005). 관광목적지의 물리적 환경단서, 이미지, 만족, 재구매 의도 간의 관계, 경상대학교 대학원박사학위논문.
- 양봉석(2006). 문화관광지의 관광체험과 고유성, 관광만족의 관계 연구, 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 양필수(2009). 관광목적지의엔터테인먼트 경험과 고유성 지각, 만족도 관계 연구, 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 오민재·이소연(2008). 여행목적과 관광객 만족에 의한 생태관광객 동기 세분화, 『관광연구저널』 22(1): 277-290.

- 오상훈·강성일·양필수(2007). 관광지 기상, 관광활동, 관광만족간의관계연구: 하절기·동절기 제주관광객을 대상으로, 『관광·레저연구』 19(2): 91-110.
- 오상훈(1995). 관광기업의 생태관광의식적 환경행동특성에 관한 연구, 『관광레저연구』 7: 95-109.
- 오정학·김유일(1998). 주제공원 이용자의 감정반응에 관한 연구, 『관광학연구』, 24(3): 285-305
- 윤대순(1997). 관광의 정의 확립에 관한 연구, 『관광경영학 연구』 1(1): 11-30.
- 윤동구(2001). 관광객 만족구조 모형의 개발에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이귀옥(2000). 생태관광자의 개인 특성에 따른 관광활동참여와 만족에 관한 연구, 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이미혜(2002). 관광이벤트장소의 마케팅전략에 관한 연구, 『여행학 연구』 .
- 이보영·이정원·이상미(2010). 문학관광객의 방문동기가 만족 및 재방문에 미치는 영향, 『관광학연구』 34(6): 171-190.
- 이승곤·류재숙(2007). 제주도 방문객의 관광동기 및 이미지에 따른 시장세분화에 관한 연구, 『관광연구저널』 21(1): 21-40.
- 이승곤·오민재(2007). 농촌관광 목적지 속성에 따른 관광객 유형별 동기 및 체험 분석, 『관광연구저널』 21(4): 19-33.
- 이유재(1993). 고객만족과 관여도에 대한 연구, 『서울대학교경영논집』 27(1): 111-130.
- 이유재(1994). 고객만족의 결과변수에 대한 이론적 연구, 한국경영연구소, 『경영논집』 28(3-4).
- 이주환(2001). 테마파크 이용객의 만족도에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이흥규·이동희(2005). 방한 일본관광객의 관광동기에 따른 만족도 분석 ; 춘천 남이섬 방문자를 중심으로, 『관광연구저널』 .
- 정 철(2000). 대중관광객과 비교를 통한 생태관광객의 동기, 체험, 만족에 관한 연구, 한양대학교 대학원 석사학위논문.

- 정철·박태영·노경국(2010). 제주올레 관광객의 방문동기와 사전이미지의 관계, 『관광학연구』 34(4): 13-33.
- 조명환(1994). 관광동기연구에 관한 재고찰, 『관광·레저연구』 6: 93-112.
- 조상희(2006). 생태관광지 방문동기 및 방문기대가 관광만족도 및 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구, 『호텔관광연구』 8(2): 71-87.
- 조용기(1999). 생태관광의 발전과정과 생태관광자 특성에 관한 연구, 『건설환경논총』 2: 127-147.
- 조진희(2002). 대구시민의 환경의식 조사를 통한 생태관광 활성화를 방안, 계명대학교 대학원석사학위논문.
- 조진희(2006). 지속가능한 생태관광을 위한 관광객의 관광태도, 관광동기 및 환경의식, 계명대학교대학원 박사학위논문.
- 조진희·김수봉(2007). 관광태도로 분류한 생태관광객과 대중관광객의 특성 비교, 『관광·레저연구』 19(1): 27-43.
- 최용복(2003). 제주국제자유도시의 생태적 특성을 고려한 생태관광 활성화 방안 연구, 『국토연구』 36 :97-110.
- 하종완(2005). 농촌관광동기·태도가 관광의도에 미치는 영향, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 한응범(2010). 관광동기로서 Push-Pull요인이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 청주대학교대학원 박사학위논문.
- 한상겸·이용일(2010). 한국 주요 생태관광의 현황과 활성화 방안, 『한국도서연구』 22(1): 79-99.
- 홍수희(2004). 문화관광지 서비스품질, 관광객 만족 및 반응의 관계 연구, 동아대학교 대학원박사학위논문.

2. 국외문헌

1)서적

- Crossley, J. & B. Lee. (1994). *Ecotourists and mass tourists: a Difference in 'benefits sought'*. Proceedings of the Travel and Tourism Research Association Annual Conference. Bal Harbour: Travel and Tourism Research Association.
- Engel, J. F. & Blackwell, R. D.(1982). *Consumer Behavior*, NewYok : Holt, Rinehard and Winston.
- Gilbert, J. (1994). *Ecotourism means business*. GP Publications, Wellington, New Zealand.
- Howard, J. A. & Sheth, J. N.(1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley and Sons,
- Inskip, E.(1991). *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Lindberg. K. Furze, B., Staff, M. & Blacker(1997). *Ecotourism in the A Pacific Region: Issues and Outlook*, The International Ecotourism Society, Bennington, Vermont, USA.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- McIntosh, R. W.(1977). *Tourism: Principles, Practices and Philosophies*, Columbus: Grid publishing.
- Pearce, P. L.(1982). *The social psychology of tourist behavior*. Oxford: Pergamon Press. 21.
- Poon, A.(1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*. CAB International, Wallingford.
- Wearing, S., & Neil, J.(1999). *Ecotourism*. ; 이후석 역(2001) 『생태관광』, 백산출판사.
- Wood, Megan. (2002). *Ecotourism: principles, practices & police sustainability*. Paris: UNEP. Paris: UNEP.

2)논문

- Baker, D. A. & Crompton, J. L.(2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions, *Annals of Tourism Research*, 27(3): 785-804.
- Butler, R. W.(1980). The Concept of Tourist Area Cycle of Evolution : *Implications for Management of Resources*. Canadian geographer,
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research* 6(4): 408-424.
- Dann, G. S.(1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism Research* 4(4): 184-194.
- Dann, G. S.(1981). Tourist motivation on appraisal. *Annals of Tourism Research* 8(2): 187-219.
- Fodness, D.(1994). Measuring tourist motivation, *Annals of Tourism Research*, 21(3),pp.555-581.
- Hudson, S.(1999). Consumer Behavior Related to Tourism, in Pizam, A & Mansfeld,Y.(eds). *Consumer Behavior in Travel and Tourism*. The Haworth Hospitality Press: 7-32.
- Hunt, H. K. (1991). Consumer satisfaction, dissatisfaction, and complaining behavior. *Journal of Social Issues*, 47(1): 107-117.
- Hvenegaard, G.T. and Dearden, P.(1998). Ecotourism versus tourism in a Thai National Park. *Annals of Tourism Research* 25(3): 700-720.
- Iso-Ahola, S. E.(1984). Toward a social psychological theory of tourism motivation: A rejoinder. *Annals of Tourism Research*. 9(2): 256-262
- Jenner, P. & Smith, C. (1992). The Tourism Industry and the Environment. *The Economist Intelligence Unit: Special Report*, No. 2453.

- Johanson, J. K., Douglas, S. P. & Nonaka, I.(1985). Assessing the Impact of Country or Origin on Product Evaluations: A New Methodological Perspective. *Journal of Marketing Research*. 22(Nor): 388–396.
- Kretchman, J. A. & P. Eagles.(1990). An analysis of the motives of ecotourists in comparison to the general Canadian population. *Society and Leisure* 13: 499–508.
- Laws, E and Ryan, C.(1993). Service on Flights: Issues and Analysis by use of Diaries, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 1(3): 61–72.
- Lounsbury, J. W. and Polik, J. R.(1992). Leisure Needs and Vacation Satisfaction, *Leisure Sciences*, 14: 105–119.
- Noe, F. P. (1987). Measurement specification and leisure satisfaction, *Leisure Science* 9(3): 65–166.
- Manfredo, M. J., Driver, B. L., & Brown P. J. (1983). A test of concepts inherent in experience based setting management for outdoor recreation areas. *Journal of Leisure Research* 15(3) : 263–283.
- Meric, H. and Hunt, J.(1998). Ecotourists motivational and demographic characteristics: a case of North Carolina travelers. *Journal of Travel Research* 36(4): 57–61.
- Oliver, R.L.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of Marketing Research* 17(september). 46–49.
- Oliver, R.L.(1993). A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concept, *Advances in Service Marketing and Management* 2, p.72.
- Otto, j. e. & Richie, R.(1995). The service experience in tourism. *Tourism Management* 17(3): 165–174.
- Pizam, A., Neumann, Y., & Reichel, A.(1978). Dimensions of tourist satisfaction with a destination area. *Annals of Tourism research*, 5(3): 314–322.

- Prentice, R. (1993). Motivations of the heritage consumer in the leisure market: an application of the Manning-Haas demand hierarchy. *Leisure Sciences* 15 : 273–290.
- Pyo, S. B. Mihalik, and M. Uysal.(1989). Attraction attributes and motivation: a canonical correlation analysis. *Annals of Tourism Research* 16(2): 277–282.
- Ross, S, & Wall, G (1999). Ecotourism : towards congruence between theory and practice. *Tourism Management* 20(1):123–132.
- Sirakaya, E, V. Sasidharan, and Sonmez.(1999). Redefining ecotourism : The need for a supply-side view. *Journal of Travel Research* 38: 168–172.
- Thomas, J. A.(1964). What makes people travel, ASTA Travel News, August: 64–65.
- Tse, D. K. & Wilton, P.C.(1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension, *Journal of Marketing Research*, 25(2): 204–212.
- Van Raaij, W. F. & Francken, D. A.(1984). Vacation decisions, activities, and satisfactions. *Annals Tourism Research* 11(1): 101–112.
- Wall, G. (1994). Ecotourism: Old wine in new bottles? *Trends* 31(2) pp.4–9.
- Westbrook, R.A. and M.D. Reilly(1983). Value–Percept Disparity: An Alternative to the Discontinuation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction, *Advanced in Consumer Research*, 10: 258.
- Wight, P. A. (1996). North american ecotourists: Market profile and trip characteristics. *Journal of Research*, 34(4): 1–19. tourism objectives be achieved? *Annals of Travel Research* 25(3): 755–758.
- Wight, P.(1993). Ecotourism: Ethics or eco-sell. *Journal of Travel Research*. 31(3): 3–9.

- Wight, Pamela A.(1996). North America Ecotourists: Market Profile and Trip Characteristics, *Journal of Travel Research* 34(4): 1-19.
- Y. Yoon, & M. Uysal(2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model, *Tourism Management* 26(1): 45-56.
- Yuan, S. & Mcdonald, C.(1990). Motivational determinate of international pleasure time. *Journal of Travel Research* 29(1): 42-44.

3. 기타문헌

세계관광기구 홈페이지(<http://www.world-tourism.org>).

제주특별자치도 홈페이지(<http://www.jeju.go.kr>).

한국관광공사(1992). 차세대 관광으로서 생태관광, 『관광정보』, 5-6호.

환경부 생태관광 홈페이지 <http://www.eco-tour.kr>

현대경제연구원(2009). 『VIP Report: 관광산업 5대 트렌드 변화와 육성을 위한 시사점』, 통권386호.

설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사학위 논문을 위해 작성되었습니다. 본 연구의 목적은 생태관광지 방문객을 대상으로 조사하여 생태관광 활성화와 방문객의 만족증진에 대한 시사점을 도출하고자 합니다.

귀하의 응답은 학술적인 연구 분석을 위한 자료로만 이용하고 그 이외의 다른 목적으로 절대 이용하지 않을 것을 약속드립니다. 응답에는 정답이 없습니다. 귀하의 느낌을 솔직히 답변해 주시면 됩니다. 바쁘시더라도 설문문항을 잘 읽고 끝까지 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2010년 11월



지도교수 제주대학교 관광경영학과 오 상 훈 교수

연구자 제주대학교 경영대학원 관광경영학과 석사과정 양 성 우

I. 귀하의 이번 거문오름 탐방에 대한 사항입니다

1. 이번 거문오름 방문은 몇 번째 입니까? () 회
2. 누구와 함께 오셨습니까?
① 혼자 ② 가족·친지와 함께 ③ 친구·동료와 함께 ④ 친목 및 기타단체
3. 몇 분이 함께 오셨습니까? ()명
4. 거문오름에 오실 때 이용하신 교통수단은 무엇입니까?
① 렌터카 ② 시외버스 ③ 관광버스 ④ 기타

5. 거문오름에 대한 정보를 주로 어디에서 얻었습니까?

- ① 주변 사람의 소개 ② 방송/인쇄매체 ③ 인터넷 ④ 여행사
⑤ 기타

II. 귀하가 거문오름을 탐방하게 된 동기에 대한 질문입니다.

귀하께서 생각하고 있는 가장 가까운 의견에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

항 목	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 무엇인가 배울 수 있는 기회를 얻기 위해	5	4	3	2	1
2. 지적 호기심을 충족시키기 위해	5	4	3	2	1
3. 자연을 연구·학습하기 위해	5	4	3	2	1
4. 생태자원에 대해 더 많은 것을 알기 위해	5	4	3	2	1
5. 환경에 대해 더 많이 알기 위해	5	4	3	2	1
6. 단지 유명한 관광지이기 때문에	5	4	3	2	1
7. 여행코스의 한 부분이어서	5	4	3	2	1
8. 근처를 지나가다가 우연히	5	4	3	2	1
9. 남(여행사 직원, 일행 등)이 권유해서	5	4	3	2	1
10. 시간을 보내기 위해서	5	4	3	2	1
11. 생활을 활력을 얻기 위해	5	4	3	2	1
12. 여가를 즐기기 위해	5	4	3	2	1
13. 휴식과 기분전환을 위해	5	4	3	2	1
14. 야외활동을 위해서	5	4	3	2	1
15. 반복되는 생활에서 벗어나기 위해	5	4	3	2	1
16. 자연의 아름다움을 감상하기 위해	5	4	3	2	1
17. 오염되지 않은 자연을 체험하기 위해	5	4	3	2	1
18. 생태자원을 감상하기 위해	5	4	3	2	1
19. 자연을 가까이 느끼기 위해	5	4	3	2	1
20. 생태관광의 진정한 경험을 위해서	5	4	3	2	1
21. 새로운 사람들과의 만남을 위해	5	4	3	2	1
22. 성취감을 위해	5	4	3	2	1
23. 나를 되돌아보는 기회를 갖기 위해	5	4	3	2	1
24. 남들이 하지 않는 새로운 활동을 하고 싶어서	5	4	3	2	1
25. 나의 가치를 생각해보기 위해	5	4	3	2	1

III. 귀하의 거문오름 탐방관련 부문별 만족도를 측정하는 질문입니다.

귀하가 생각하는 가장 가까운 의견에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

항 목	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 해설사의 해설 및 안내에 만족한다.	5	4	3	2	1
2. 관련 직원들의 응대에 만족한다.	5	4	3	2	1
3. 탐방센터를 이용하는데 만족한다.	5	4	3	2	1
4. 다른 관광지에서 관광경험과 비교할 때 만족한다.	5	4	3	2	1
5. 방문시설의 이용편리성에 대해 만족한다.	5	4	3	2	1
6. 자연환경에 만족한다.	5	4	3	2	1
7. 분위기에 만족한다.	5	4	3	2	1
8. 관람하는 동선에 대해 만족한다.	5	4	3	2	1
9. 각종 홍보물(팸플릿 등)에 만족한다.	5	4	3	2	1
10. 이용 안내 표지판에 만족한다.	5	4	3	2	1
11. 외부에서 홍보자료를 쉽게 접할 수 있었다.	5	4	3	2	1
12. 인터넷에서 쉽게 홍보자료를 접할 수 있었다.	5	4	3	2	1

IV. 귀하의 거문오름 탐방관련 재방문 및 추천의도를 측정하는 질문입니다.

귀하가 생각하는 가장 가까운 의견에 표시(○)해 주시기 바랍니다.

항 목	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 기회가 된다면 다음에도 재방문하겠다.	5	4	3	2	1
2. 주변사람들에게 방문하도록 추천하겠다.	5	4	3	2	1

V. 귀하에 대한 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당사항에 표시(○)해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은? ()세

① 20세미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 60세 이상

3. 귀하의 학력은?

① 고졸이하 ② 대학 재학 /졸업 ③ 대학원 이상

4. 귀하의 년 평균 가구 소득은(학생 및 개인의 소득이 없는 경우 보호자의 소득 기입) ?

① 1,000만원 미만 ② 1,000~2,000만원 미만 ③ 2,000~3,000만원 미만
④ 3,000~5,000만원미만 ⑤ 5,000만원이상

5. 귀하의 직업은?

① 전문직 ② 사무·관리직 ③ 판매/서비스직 ④ 공무원
⑤ 자영업 ⑥ 전업주부 ⑦ 무직/기타

6. 귀하의 거주지는?

① 수도권(서울, 인천, 경기지역) ② 전라권(광주, 전남, 전북지역)
③ 경상권(부산, 울산, 대구, 경남, 경북지역)
④ 충청권(대전, 충남, 충북지역) ⑤ 기타지역

♥ 끝까지 성의껏 응답해주셔서 감사합니다. ♥

ABSTRACT

A Study on Motivation and Satisfaction of Ecotourism Destination Visitors

– With Focus on the Visitors to *GEOMUNOREUM* –

by Sung-Woo Yang

Department of Tourism Management
The Graduate School of Business Administration, Jeju National University

Supervised by Professor Sang-Hoon Oh

This study was conducted to provide valuable information on sustainable development and marketing strategies of the Ecotourism site "*GEOMUNOREUM*" in Jeju that is listed on UNESCO's world natural heritage in June 2007 and Korea's best 10 Ecotourism model in February 2010 by investigating the influence of Visitors' distinctive Characteristics on tourism motivation and tourist satisfaction, and of Tourism Motivation on tourist satisfaction.

To accomplish the purpose of the study, a hypothesis was formulated on the basis of the theoretical reviews fit for the subject of the study, which were collected by considering the notions and characteristics of the Ecotourism and examining established researches related to tourism motivation and satisfaction comprehensively. And an empirical survey was collated to verify a hypothesis.

An empirical analysis of the survey targeted at visitors to the Ecotourism site "*GEOMUNOREUM*" in Jeju was carried out for 7days between NOV. 20th to 26th, 2010 by a structured questionnaire including tourism motivation and tourist satisfaction. The survey was analyzed by using SPSS windows for

package program.

The findings of this study has been drawn as follows.

Firstly, aesthetic value pursuits come first in terms of tourism motivation in visiting "*GEOMUNOREUM*", and moreover tourist satisfaction, intention of revisiting and recommendation were very positive. It shows that "*GEOMUNOREUM*" has the potential to become symbolic destination of Ecotourism in Jeju.

Secondly, break/leisure, aesthetic value, intellectual value and self-realization pursuits were classified as the factors of the tourism motivation, and service satisfaction and facility satisfaction were classified as the tourist satisfaction factors as a result of the analysis of tourism motivation and satisfaction factors.

Thirdly, tourism motivation differed depending on occupation and companion, and in addition age, academic background, income and the source of information made difference to tourist satisfaction.

Fourthly both service satisfaction and facility satisfaction factors affected the intention of revisiting and recommendation by analyzing the influence of tourist satisfaction and the intention of revisiting and recommendation.

Especially the service satisfaction factor influenced more than that of facility satisfaction.

However, this study has the following limits.

First, object of study was confined to the visitors to "*GEOMUNOREUM*" despite the fact that there were many sorts of ecotourism sites, and it made a narrow range of application accordingly.

Second, the survey should have implemented diversly by season. A wide variety of samples were not collected in that the survey was performed on NOV. only.

Third, diverse types of Eco-tourists were not included in the survey 'cause "*GEOMUNOREUM*" limits visitors to 300persons a day by advance booking.

Last but not least, there was a minute difference between the tourism motivation and tourist satisfaction by a demographic factor and Visitors'

distinctive Characteristics in that a level of tourist motivation and satisfaction is currently very high.

In spite of these various limitations, this study has significance considering that it is the first mention in respect of the tourist motivation and satisfaction of visitors to "GEOMUNOREUM".

In the study hereafter, therefore, a more detailed analysis on satisfaction of Eco-tourists who have various motivation by the method of collecting a wider range of samples by season is expected to be done.

